

社團法人台灣食品技師協會

客訴與危機處理實務教育訓練

食品良好衛生作業規範準則要求建立『產品申訴處理』程序；近年來，處理不慎的客訴議題極易轉變為緊急事件，甚至成為企業的危機，因而導致企業翻船的事件為數不少，企業人如何面對各類議題衍生的問題做好準備與相關的因應措施，進而將可能遭遇的危機予以化解，十分重要！甚至是將危機化為轉機，實為一門現代食品業經營中除產銷人發財之外必備的例行管理要項之一。因為處理危機不只是單一部門如行銷或公關或客服等責任，當緊急事件發生時，後勤支援部門如何立即提供有效正確資訊，亦關係到企業經營者是否能夠即時掌握問題核心並且穩定企業的組織體，以做出正確應變，不僅能減少或消弭事件可能造成的損害，進一步能透過緊急事件的完美處理甚至可以反敗為勝！

本課程危機處理實務要談的不僅僅是理論或知識，社團台灣食品技師協會特別邀請最受歡迎的『武郎大哥』，藉由多年協助馳名品牌商處理各類疑難雜症所累積出來的扎實經驗，撰寫精粹的『武林秘笈』並安排一日課程，透過案例研討與實務演練，給予參訓學員能夠擁有最佳危機處理的能力！班班爆滿，機會難得，歡迎盡速報名！

【主辦單位】社團法人台灣食品技師協會

【協辦單位】台灣食品產業發展協會

【課程時間】更新為 110 年 10 月 2 日(週六)

【課程地點】台中三民教室

【報名及繳費截止】更新為 110 年 9 月 23 日

【課程費用】新台幣 3,000 元(提供講義、午餐、點心、茶水)；台灣食品技師協會/台灣食品產業發展協會會員/在學學生(需檢附學生證)優惠價新台幣 1,500 元。

【報名人數】報名人數上限 35 人。名額有限，報名要快！

【上課時數】申請食品安全管制系統持續教育訓練時數/申請營養師相關點數積分/申請中級食品品保工程師回訓時數。

【報名方式】本課程一律採線上報名，報名網址：<https://bit.ly/2OMhP92>

【講師介紹】



陳武郎 食品技師

現任

社團法人台灣食品技師協會/理事

曾任

彰化縣國際工商經營研究社 創新組理事

維他露食品股份有限公司

品保部副理/高級專員

安永生物科技股份有限公司 品管處副總

食益補國際(股)公司(白蘭氏雞精/燕窩)

品保經理/兼任研發經理/品保副理/生產部主任/

生產部副主任等主管逾 16 年食品產業經營管理

超過 22 年經驗！

【課程表】

時間	課程內容
09:00-09:05	報到與資料領取
09:05-10:25	食品安全之意涵(從各利害關係人的角度視之)
10:25-10:30	休息
10:30-12:30	從顧客回饋、顧客抱怨到議題監控與危機發生之探討來談”食品企業之危機管理”
12:30-13:30	午餐
13:30-14:20	顧客抱怨應對與學習、演練(1)
14:20-15:10	危機處理應對與學習、演練(2) 危機發生時必須知道的外部溝通過程(上)
15:10-15:20	休息
15:20-16:10	危機處理應對與學習、演練(2) 危機發生時必須知道的外部溝通過程(下)
16:10-17:00	實務案例與問題解析
17:00-	賦歸

【報名資訊】

一、報名注意事項：

- (一) 報名時，應確實填妥訓練學員報名表，並檢具相關證照之資訊。
- (二) 接受訓練課程時，應確實簽到退，因故無法接受訓練課程者，應向開課訓練機關(構)辦理請假，請假或經點名缺席者，無法取得該堂訓練課程時數。
- (三) 訓練課程結束二十個工作天後，應至食品衛生安全課程資訊管理系統確認是否取得訓練時數，如對取得訓練時數有疑義者，應儘速向訓練機關(構)提出。
- (四) 報名費繳費完成，並填妥附件【繳費回傳表格】Email 或傳真至協會。
- (五) 每班上限人數為 35 人，未滿 25 人不開班，本會保留開班與否之權利，若該場次無法開成，我們將會全額退還報名費。
- (六) 報名所提供之資訊，本協會將遵守個人資料保護法之相關規定，善盡資料安全維護之責任。
- (七) 學員退費辦法參照教育部「專科以上學校推廣教育實施辦法」第十七條規定辦理。
- (八) 課程及報名相關問題，請與我們聯繫。

聯絡人：張嘉芳專員/劉佳蓁專員

聯絡電話：(04)2372-2500

Email：tfta-service@tafpt.org.tw

二、報名方式：一律採線上報名，請逕至社團法人台灣食品技師協會網站。

首頁→活動報名→**【客訴與危機處理實務教育訓練】**，網路線上填寫您的報名資訊，提交後付款即完成報名。



The screenshot shows the TFTA website with the '活動報名' (Activity Registration) menu item circled in blue. Below the navigation bar, a yellow box highlights the '台灣食品技師協會官網' (TFTA Official Website). A hand icon points to a sequence of steps for registration: 點選協會官網 (Click Association Website), 點選加入會員 (Click Join Member), 資料填寫 (Information Filling), 確認系統驗證信 (Confirm System Verification Letter), 繳費 (Payment), 回傳繳費表格 (Return Payment Form), and 確認正式會員 (Confirm Formal Member). Below this, there are two sections: '公告資訊 / What's new' and '徵才資訊 / Recruited'. The '公告資訊' section lists three activities with dates: 2018.02.02 (Activity Registration), 2018.01.15 (Activity Registration), and 2018.01.15 (Activity Registration). The '徵才資訊' section lists two job openings with dates: 2018.02.22 (Recruitment) and 2018.02.05 (Recruitment).

【交通方式】

- 一、地點：台中三民教室
- 二、地址：臺中市區三民路二段 46 號 10 樓之一
- 三、平面圖：



四、高鐵

- (一) 搭乘高鐵至【台中烏日站】下車。
- (二) 轉乘全航客運 158 號公車或台中客運 26 號公車，於美榮藥局站下車。
- (三) 轉乘台中客運 82 號公車，於第二市場(台灣大道)站下車，步行約 3 分鐘。
- (四) 轉搭台鐵通勤電車往北至台中火車站下車，步行約 13 分鐘。
- (五) 轉乘計程車至目的地，約 18 分鐘。

五、台鐵

- (一) 搭台鐵至台中火車站下車。
- (二) 出站後步行至目的地，約 13 分鐘。
- (三) 轉乘計程車至目的地，約 6 分鐘。

六、台中市區公車(可刷悠遊卡、台灣通上下車)

- (一) 搭乘台中客運公車 26 號、158 號於美榮藥局站下車。
- (二) 搭乘中鹿客運公車 99 號、99 延號於美榮藥局下車。
- (三) 搭乘統聯客運公車 701 號於美榮藥局站下車。

七、停車資訊

- (一) 東南收費停車場，30 元/小時。

社團法人台灣食品技師協會

客訴與危機處理實務教育訓練

【付款資訊】

社團法人台灣食品技師協會 繳費回傳表格			
課程名稱	客訴與危機處理實務教育訓練		
姓名		行動電話	
學員身份	<input type="checkbox"/> 台灣食品技師協會會員/台灣食品產業發展協會會員； <input type="checkbox"/> 非會員； <input type="checkbox"/> 學生(校系：_____)		
繳費資訊			
一、 付款方式：臨櫃匯款、ATM 轉帳均可 二、 銀行帳戶資料：			
		銀行名稱	國泰世華銀行南屯分行(013-2402)
		戶名	社團法人台灣食品技師協會
		銀行帳號	240-03-500807-2
學員繳費資料填寫			
(請著實填寫,以利核對身分與金額)			
匯款日期	年 月 日	匯款人姓名	
匯款金額		帳號後五碼	
發票開立	發票類型： <input type="checkbox"/> 二聯式(個人) <input type="checkbox"/> 三聯式(公司) 發票抬頭(二聯式免填)： 公司統編(二聯式免填)：		
轉帳/匯款憑證、學生證黏貼處			
* 貼心小提醒：請將餘額隱藏，謝謝！			

社團法人台灣食品技師協會

電話：(04)2372-2500 劉佳蓁專員/張嘉芳專員

傳真：(04)2376-7641

Email：tfta-service@tafpt.org.tw

因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)防疫，敬請學員
填寫健康自主健康聲明書並回傳

嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)防疫期間

自主健康聲明書

課程名稱：客訴與危機處理實務教育訓練

課程日期：110 年 10 月 02 日

姓 名：_____

1.最近 14 天是否有有國外旅遊/接觸史(含轉機)

- ☐ 是 _____
☐ 否

2.最近 14 天是否有下列症狀

- ☐發燒($\geq 38^{\circ}\text{C}$) ☐咳嗽 ☐喉嚨痛
☐呼吸道窘迫徵狀(呼吸急促、呼吸困難)
☐流鼻水 ☐肌肉痠痛 ☐其他徵狀_____
☐無

3.您或您的家人是否曾經與感染 COVID-19 病患有接觸

- ☐是 ☐否

4.您或您的家人是否為 COVID-19 居家隔離個案

- ☐是 ☐否

立書人：

中 華 民 國 年 月 日