

東南科技大學 推廣教育中心 108 學年度第 1 學期

『TSAA 實務神秘客』培訓課程【第 1 期】招生簡章

一、招生班別：『TSAA 實務神秘客』培訓課程【第 1 期】

二、開班目的：透過顧客或潛在顧客的角度，檢視服務發生與傳遞之流程，訓練神秘客有效檢視企業服務流程之效率與效能。

三、招生對象：在學學生及社會人士。

四、上課時間：108 年 9 月 28 日、9 月 29 日 09:00am~16:30pm，共 13 小時。

五、招生人數：25 名，未達人數不開班。

六、課程內容：

(一)神秘客的角色及功能

(二)神秘客的基本心態及觀念

(三)基本管理工具介紹

(四)任務展開—查檢表設計

(五)執案實務

1.檢查報告呈現

2.劇本設計

3.輔助工具運用

4.服務關鍵掌握

(六)正式執案—執案實測

七、收費標準：優惠價 4,980 元 (教職員生、校友、推廣教育舊學員)，原訂價 6,000 元。

八、上課地點：本校和平樓301室。

九、報名方式：報名表如附件 1。

(一)傳真報名：02-8662-5882。

(二)Email: [amily@mail.tnu.edu.tw](mailto:amily@mail.tnu.edu.tw)

(三)現場報名：東南科技大學推廣教育中心和平樓 107 室 林小姐、高小姐。

十、繳費方式：請於 9 月 25 日前完成繳費

(一)完成報名手續後可逕至東南科技大學總務處出納組繳交學費。

(二)ATM 轉帳繳交學費，轉帳說明詳如附件 3。

(三)至第一銀行全省各地分行櫃臺繳款繳交學費。

十一、其他：

(一)謝絕試聽及旁聽。

(二)報名人數過多之班別依報名之先後順序決定錄取之順序。若因故無法開課，所繳學費全數退回。

附件 1

# 東南科技大學推廣教育中心學員基本資料表

※請以正楷字確實填寫完成，感謝您～

訓練班別：『TSAA 實務神秘客』培訓課程【第 1 期】 學員編號： 收件日： 年 月 日

姓 名		性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	
身分證字號		出生日期	民國 年 月 日	
聯 電 電 話	(O) ( )	行動電話		
	(H) ( )	E - mail		
學 員 身 分	<input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 社會人士		職 稱	
目 前 任 職	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有；單位名稱：_____。			
最 高 學 歷	學校：	科系：	年	月 畢 / 肄 業
通 訊 地 址	郵遞區號：□□□-□□ 縣 鄉市 里村 路 段 巷 號 室 市 鎮區 鄰 街 弄 樓 之			
校 園 停 車	<input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 汽車(限停鋼構停車場)；車號： <input type="checkbox"/> 機車(限停炎黃樓及第二機車停車場，需停停車格線內)；車號： ※汽機車申請需繳停車卡抵押費 300 元，結訓後繳回汽機車停車卡後退還抵押費 300 元。			
報 名 班 別	<input type="checkbox"/> 五大技師班		<input type="checkbox"/> 推廣教育班	
	<input type="checkbox"/> 證照輔照班		<input type="checkbox"/> 其他	
如何得知此資訊	<input type="checkbox"/> 東南科大學校推廣教育中心官方網站		<input type="checkbox"/> 親友推薦	
	<input type="checkbox"/> 東南科大學校推廣教育中心 FB 網站		<input type="checkbox"/> 其他_____。	
備考：	一、本報名表資料均屬實，若資料不實、報名人數已超額、報名人數不足或字跡模糊無法辨識時，學校得拒絕本人之報名申請。 二、本人於報名前均已了解並願遵守各班別之相關規定，且於報名繳費後，因故退選申請退費，將依退費規定辦理絕無異議。 三、人數不足時，本校有權決定延期或停開課程，若停開課程本校將全額無息退還已繳費用。 四、本人同意以上基本資料供東南科技大學推廣教育中心及所屬機關用，以從事職業訓練及就業服務之查詢。			

學員簽名：\_\_\_\_\_

(請務必簽名，方得受理)

## 繳費方式說明

### 一、使用 ATM 轉帳：

#### 1.使用第一銀行金融卡，至第一銀行自動提款機繳款步驟：

插入 IC 金融卡→輸入密碼→選擇「繳費用」→選擇「繳學雜費或其他費用」→輸入「11532」+繳款人手機號碼後九碼【不含首碼 0】+課別代碼「29」(共 16 位數字)→輸入「繳款金額」→確認輸入資料無誤後按「確認鍵」→列印明細表備查(請查看轉帳是否成功)※免扣跨行手續費

#### 2.使用其他金融機構具跨行轉帳功能自動提款機繳款步驟：

插入金融卡(IC 金融卡)→輸入密碼→選擇「其他服務」→選擇「跨行轉帳」→輸入銀行代號：007→輸入「11532」+繳款人手機號碼後九碼【不含首碼 0】+課別代碼「29」(共 16 位數字)→輸入「繳款金額」→確認輸入資料無誤後按「確認鍵」→列印明細表備查(請查看轉帳是否成功)【參訓學員須自行負擔跨行手續費】

#### 3.使用郵局自動提款機繳款步驟：

插入金融卡(IC 金融卡)→輸入密碼→選擇「跨行轉帳」→選擇「非約定帳戶」→輸入銀行代號：007→輸入「11532」+繳款人手機號碼後九碼【不含首碼 0】+課別代碼「29」(共 16 位數字)→輸入「繳款金額」→確認輸入資料無誤後按「確認鍵」→列印明細表備查(請查明餘額是否扣帳成功及補登存摺，看轉帳是否成功)【參訓學員須自行負擔跨行手續費】

#### ※注意事項：

- 1.請先確認您的金融卡是否具備轉帳功能，若沒有該功能，請向發卡銀行申請金融卡轉帳功能，或採臨櫃繳款方式。
- 2.請勿使用轉帳帳號僅有十四個欄位之自動提款機。
- 3.繳費完成後，請檢查交易明細表，如「交易金額」及「手續費」欄，沒有扣款記錄，即表示轉帳未成功，請依繳費方式再次完成繳費，如用郵局帳戶轉帳者，請於轉帳隔日補摺，以確定交易是否完成。
- 4.轉帳完成後之收據，請影印一份黏貼於第四聯自動櫃員機交易明細表黏貼處，並填寫右側聯絡資料欄後傳真至本校研究發展處推廣教育中心 FAX:02-8662-5882，同時請來電 TEL:02-8662-5837 確認報名班別。(也可掃描後 e-mail 至 [amily@mail.tnu.edu.tw](mailto:amily@mail.tnu.edu.tw))
- 5.繳費所需填寫身分證字號僅提供確認繳費使用，除非在符合法律規定之情況下，不作為其他目的利用。

### 二、使用臨櫃繳款

至第一銀行全省各地分行櫃臺繳款(填寫代收款專用存款憑條(交易代號:1930 轉帳:1950))

戶名：財團法人東南科技大學

戶號：11532 +           + 29

主辨區號+繳款人手機號碼後九碼【不含首碼 0】+課別代碼(29)

金額： 萬 仟 佰 拾 元 整

# 第一商業銀行 全行代理收款送款單

(貨)：聯行往來

民國 108 年      月      日

課程：『TSAA 實務神秘客』培訓課程【第 1 期】

第一聯  
代收行傳票

<b>戶名：財團法人東南科技大學</b>		交易代號：1930 現金 1950 轉帳
銷帳號碼：	主辦區號+繳款人手機號碼後九碼【不含首碼 0】+課別代碼 (29) 11532 + <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> + 29	
金 額：	萬      仟      佰      拾      元      整	本收據無收款行放訖章者無效(收訖戳記)
姓名：	身分證字號：	

收款分行及經辦

主辦出納：高璧禪

主辦會計：王俐文

校長：李清吟

財團法人東南科技大學 研究發展處推廣教育中心      繳款單

課程：『TSAA 實務神秘客』培訓課程【第 1 期】

第二聯  
學員收執聯

<b>戶名：財團法人東南科技大學</b>		交易代號：1930 現金 1950 轉帳
銷帳號碼：	主辦區號+繳款人手機號碼後九碼【不含首碼 0】+課別代碼 (29) 11532 + <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> + 29	
金 額：	萬      仟      佰      拾      元      整	本收據無收款行放訖章者無效(收訖戳記)
姓名：	身分證字號：	

收款分行及經辦

主辦出納：高璧禪

主辦會計：王俐文

校長：李清吟

財團法人東南科技大學 研究發展處推廣教育中心      繳款單

課程：『TSAA 實務神秘客』培訓課程【第 1 期】

第三聯  
推廣教育中心存聯

<b>戶名：財團法人東南科技大學</b>		交易代號：1930 現金 1950 轉帳
銷帳號碼：	主辦區號+繳款人手機號碼後九碼【不含首碼 0】+課別代碼 (29) 11532 + <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> + 29	
金 額：	萬      仟      佰      拾      元      整	本收據無收款行放訖章者無效(收訖戳記)
姓名：	身分證字號：	

收款分行及經辦

主辦出納：高璧禪

主辦會計：王俐文

校長：李清吟

第四聯  
金融卡轉帳黏貼聯

<p style="text-align: center;">自動櫃員機交易明細表黏貼處(影印本)</p>	<p style="text-align: center;"><b>【報名聯絡資料】</b></p> <p>繳款人姓名：</p> <p>繳款人手機：</p> <p>課程：『TSAA 實務神秘客』培訓課程</p> <p>金額：                      元</p>
---	---

《繳費後請傳真至本校研究發展處推廣教育中心 02-8662-5882，並於傳真後來電 02-8662-5837 確認報名班別》