

赴公民營機構研習

研習機構：大億國際酒店股份有限公司

研習時間：106年7月10日至7月19日

研習主題：旅館產業經營管理與行銷企劃實務

研習地點：台南大億麗緻酒店



❖課程內容：

日期	2017/7/10	2017/7/11	2017/7/12	2017/7/13	2017/7/14
08:10 10:00	報到/始業式 機構簡介、參觀	飯店行銷管理 實務操作及體驗	飯店經營管理 實務操作模組	西餐外場服務- 餐桌擺設及餐飲 服務禮儀操作模組	餐旅行銷之菜餚製 作實務-鐵板燒 食材製作實務
講師	章佳筠副理	鄭靜宜副總	嚴心誼總經理	王瑞琦經理	胡昭烈主廚
課程 內容	<input type="checkbox"/> 實務操作 <input checked="" type="checkbox"/> 講述課程	<input checked="" type="checkbox"/> 實務操作 <input checked="" type="checkbox"/> 講述課程	<input checked="" type="checkbox"/> 實務操作 <input checked="" type="checkbox"/> 講述課程	<input checked="" type="checkbox"/> 實務操作 <input checked="" type="checkbox"/> 講述課程	<input checked="" type="checkbox"/> 實務操作 <input checked="" type="checkbox"/> 講述課程
地點	4F 紐約巴黎廳	4F 紐約巴黎廳	4F 紐約巴黎廳	4F 紐約巴黎廳	2F 鐵板燒餐廳
10:10 12:00	飯店迎賓接待技 巧及演練	飯店行銷管理 實務操作及體驗	飯店經營管理 實務操作模組	西餐外場服務- 餐桌擺設及餐飲 服務禮儀操作模組	餐旅行銷之菜餚製 作實務-鐵板燒 食材製作實務
講師	黃菟瑜經理	鄭靜宜副總	嚴心誼總經理	王瑞琦經理	胡昭烈主廚
課程 內容	<input checked="" type="checkbox"/> 實務操作 <input checked="" type="checkbox"/> 講述課程				
地點	4F 紐約巴黎廳	4F 紐約巴黎廳	4F 紐約巴黎廳	4F 紐約巴黎廳	2F 鐵板燒餐廳
13:10 15:00	餐旅行銷之菜餚 製作實務- 中式點心實務	餐旅行銷之菜餚 製作實務-異國 料理烹調實務	餐旅行銷之菜餚 製作實務-日式 料理烹調實務	餐旅行銷之菜餚製 作實務-綠色餐飲 製作實務	客訴處理及預防 實務操作模組
講師	余志龍副主廚	廖曉明副主廚	邱維理主廚	鄭漢邦主廚	黃菟瑜經理
課程 內容	<input checked="" type="checkbox"/> 實務操作 <input checked="" type="checkbox"/> 講述課程				
地點	5F 點心廚房	B1 共同市場	B1 共同市場	B1 共同市場	4F 紐約巴黎廳
15:10 17:00	餐旅行銷之菜餚 製作實務- 中式點心實務	餐旅行銷之菜餚 製作實務-異國 料理烹調實務	餐旅行銷之菜餚 製作實務-日式 料理烹調實務	餐旅行銷之菜餚製 作實務-綠色餐飲 製作實務	客訴處理及預防 實務操作模組
講師	余志龍副主廚	廖曉明副主廚	邱維理主廚	鄭漢邦主廚	黃菟瑜經理
課程 內容	<input checked="" type="checkbox"/> 實務操作 <input checked="" type="checkbox"/> 講述課程				
地點	5F 點心廚房	B1 共同市場	B1 共同市場	B1 共同市場	4F 紐約巴黎廳

日期	2017/7/15	2017/7/16	2017/7/17	2017/7/18	2017/7/19
08:10 10:00	顧客接待技巧與 服務實務操作	餐旅行銷之 日式外場服務 擺設實務	餐旅行銷之 菜餚製作實務- 西式點心製作	從現場服務看 顧客心理- 房務操作模組	顧客關係管理及 接待操作模組
講師	陳正杰副理	方立如經理	吳家銓副主廚	張惠如副理	陳美伶協理
課程 內容	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程
地點	4F 紐約巴黎廳	4F 紐約巴黎廳	B2 點心廚房	4F 紐約巴黎廳	4F 紐約巴黎廳
10:10 12:00	顧客接待技巧與 服務實務操作	餐旅行銷之 日式外場服務 擺設實務	餐旅行銷之 菜餚製作實務- 西式點心製作	從現場服務看 顧客心理- 房務操作模組	顧客關係管理及 接待操作模組
講師	陳正杰副理	方立如經理	吳家銓副主廚	張惠如副理	陳美伶協理
課程 內容	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程
地點	4F 紐約巴黎廳	4F 紐約巴黎廳	B2 點心廚房	4F 紐約巴黎廳	4F 紐約巴黎廳
13:10 15:00	餐旅行銷之 菜餚製作實務- 日式麵包製作	餐旅行銷之菜餚 製作實務-西餐 低碳樂活料理	餐旅行銷之台南 文創園區參訪	餐旅行銷之菜餚 製作實務-台南 在地特色料理	釋放身心靈 遊戲體驗
講師	陳宏達主廚	郭雅慧領班	章佳筠副理	許德正副主廚	章佳筠副理
課程 內容	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程
地點	B2 點心廚房	B1 共同市場	藍晒圖文創園區	B1 共同市場	4F 紐約巴黎廳
15:10 17:00	餐旅行銷之 菜餚製作實務- 日式麵包製作	餐旅行銷之菜餚 製作實務-西餐 低碳樂活料理	餐旅行銷之台南 文創園區參訪	餐旅行銷之菜餚 製作實務-台南 在地特色料理	Q&A 雙向座談會 及結業式
講師	陳宏達主廚	郭雅慧領班	章佳筠副理	許德正副主廚	嚴心誼總經理
課程 內容	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	□ 實務操作 □ 講述課程
地點	B2 點心廚房	B1 共同市場	林百貨	B1 共同市場	4F 紐約巴黎廳

❖ 課程講師：



嚴總經理



陳副理



鄭副總



陳協理



王經理



方經理



胡主廚



邱主廚



陳主廚



郭領班



吳副主廚



余副主廚

❖活動照片：



始業式



飯店經營與行銷管理課程講述



餐飲服務操作



房務實務操作



釋放身心靈遊戲體驗





低碳樂活料理



鐵板燒製作



綠色餐飲製作





炸蝦捲



炸生蠔



日式壽司



虱目魚粥



異國料理烹調



日式麵包製作



點心製作.....



中式點心—馬拉糕



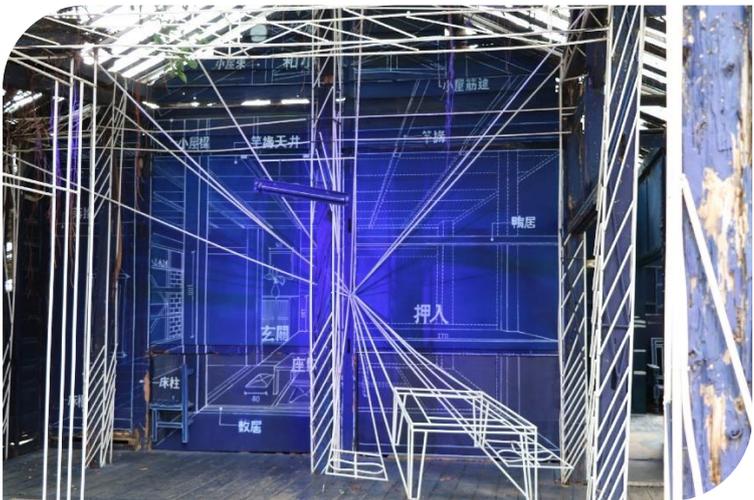
擠花杯子蛋糕





藍晒圖

文創園區參訪





◆研習心得：

新民高中教師研習報告

研習名稱	106 年度暑假教師赴公民營機構研習 研習項目：旅館產業經營管理與行銷企劃實務					
研習地點	大億麗緻酒店(台南市中西區西門路一段 660 號)					
日期時間	106 年 7 月 10 日至 7 月 19 日 08 時 00 分至 17 時 00 分					
主講人	大億麗緻酒店總經理嚴心誼等 18 位講師					
參加對象	全國高級中等學校職業類科教師					
活動內容 摘要	日期	2017/7/10	2017/7/11	2017/7/12	2017/7/13	2017/7/14
	08:10 10:00	報到/始業式 機構簡介、參觀	飯店行銷管理 實務操作及體驗	飯店經營管理 實務操作模組	西餐外場服務- 餐桌擺設及餐飲 服務禮儀操作模組	餐旅行銷之菜餚 製作實務-鐵板燒 食材製作實務
	講師	章佳筠副理	鄭靜宜副總	嚴心誼總經理	王瑞琦經理	胡昭烈主廚
	課程 內容	<input type="checkbox"/> 實務操作 <input checked="" type="checkbox"/> 講述課程	<input checked="" type="checkbox"/> 實務操作 <input checked="" type="checkbox"/> 講述課程	<input checked="" type="checkbox"/> 實務操作 <input checked="" type="checkbox"/> 講述課程	<input checked="" type="checkbox"/> 實務操作 <input checked="" type="checkbox"/> 講述課程	<input checked="" type="checkbox"/> 實務操作 <input checked="" type="checkbox"/> 講述課程
	10:10 12:00	飯店迎賓接待技 巧及演練	飯店行銷管理 實務操作及體驗	飯店經營管理 實務操作模組	西餐外場服務- 餐桌擺設及餐飲 服務禮儀操作模組	餐旅行銷之菜餚 製作實務-鐵板燒 食材製作實務
	講師	黃苑瑜經理	鄭靜宜副總	嚴心誼總經理	王瑞琦經理	胡昭烈主廚
	課程 內容	<input checked="" type="checkbox"/> 實務操作 <input checked="" type="checkbox"/> 講述課程				
	13:10 15:00	餐旅行銷之菜餚 製作實務- 中式點心實務	餐旅行銷之菜餚 製作實務-異國 料理烹調實務	餐旅行銷之菜餚 製作實務-日式 料理烹調實務	餐旅行銷之菜餚 製作實務-綠色 餐飲製作實務	客訴處理及預防 實務操作模組
	講師	余志龍副主廚	廖曉明副主廚	邱維理主廚	鄭漢邦主廚	黃苑瑜經理
	課程 內容	<input checked="" type="checkbox"/> 實務操作 <input checked="" type="checkbox"/> 講述課程				
	15:10 17:00	餐旅行銷之菜餚 製作實務- 中式點心實務	餐旅行銷之菜餚 製作實務-異國 料理烹調實務	餐旅行銷之菜餚 製作實務-日式 料理烹調實務	餐旅行銷之菜餚 製作實務-綠色 餐飲製作實務	客訴處理及預防 實務操作模組
	講師	余志龍副主廚	廖曉明副主廚	邱維理主廚	鄭漢邦主廚	黃苑瑜經理
	課程 內容	<input checked="" type="checkbox"/> 實務操作 <input checked="" type="checkbox"/> 講述課程				

日期	2017/7/15	2017/7/16	2017/7/17	2017/7/18	2017/7/19
08:10 10:00	顧客接待技巧與 服務實務操作	餐旅行銷之 日式外場服務 擺設實務	餐旅行銷之 菜餚製作實務- 西式點心製作	從現場服務看 顧客心理- 房務操作模組	顧客關係管理及 接待操作模組
講師	陳正杰副理	方立如經理	吳家銓副主廚	張惠如副理	陳美伶協理
課程 內容	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程
10:10 12:00	顧客接待技巧與 服務實務操作	餐旅行銷之 日式外場服務 擺設實務	餐旅行銷之 菜餚製作實務- 西式點心製作	從現場服務看 顧客心理- 房務操作模組	顧客關係管理及 接待操作模組
講師	陳正杰副理	方立如經理	吳家銓副主廚	張惠如副理	陳美伶協理
課程 內容	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程
13:10 15:00	餐旅行銷之 菜餚製作實務- 日式麵包製作	餐旅行銷之菜餚 製作實務-西餐 低碳樂活料理	餐旅行銷之台南 文創園區參訪	餐旅行銷之菜餚 製作實務-台南 在地特色料理	釋放身心靈 遊戲體驗
講師	陳宏達主廚	郭雅慧領班	章佳筠副理	許德正副主廚	章佳筠副理
課程 內容	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程
15:10 17:00	餐旅行銷之 菜餚製作實務- 日式麵包製作	餐旅行銷之菜餚 製作實務-西餐 低碳樂活料理	餐旅行銷之台南 文創園區參訪	餐旅行銷之菜餚 製作實務-台南 在地特色料理	Q&A 雙向座談會 及結業式
講師	陳宏達主廚	郭雅慧領班	章佳筠副理	許德正副主廚	嚴心誼總經理
課程 內容	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	■ 實務操作 ■ 講述課程	<input type="checkbox"/> 實務操作 <input type="checkbox"/> 講述課程

活動內容
摘要

研習心得
分享

1964 年大億交通以車燈製造廠起家，於 1988 年跨足服務業轉投資南一高爾夫球場，2002 年成立台南第一家五星級飯店—大億麗緻酒店，飯店座落於台南市區最繁榮的商業、金融、娛樂中心，鄰近新光三越百貨、藍晒圖文創園區、最負盛名的小吃街(保安街)、林百貨、孔廟、赤崁樓……，地理位置優越。此次有機會到大億麗緻酒店研習，課程內容讓我對於飯店的經營管理、餐旅的行銷企劃有了進一步的認識，也親身體驗了特色菜餚的料理，十天的研習課程真可謂收穫良多。

研習心得分享：

一、服務：

經營飯店除了外觀硬體設備之外，服務的品質也是顧客選擇飯店的

重要考量因素，服務是以勞務來滿足消費者的需求，讓服務變成一種習慣，時時傾聽顧客的心聲、洞察顧客的需求。

被動式服務→制式化，沒有溫度，無法與競爭者區隔差異。

主動式服務→運用同理心、將心比心，服務要先感動自己，才能感動客人。

優秀服務人員應具備之特質能力→除了具備親和力(親切是一種魅力)及洞察力(細心觀察並發掘顧客的潛在需求)之外，尚須具備樂觀、演技、說服力、溝通表達、展現自信、隨機應變、深謀遠慮等特質能力，最後再加上良好的情緒管理以及面對挫折的勇氣。

二、顧客關係管理:

和顧客建立良好的關係，從顧客踏入飯店大門的那一刻開始。

心的歡迎→親切微笑用目光交會主動上前歡迎客人。以眼代心熱情歡迎客人，讓客人一進門就感受到尊榮的款待。

如何讓顧客喜歡你→(1)當顧客做對事時，要給予鼓勵。

(2)外表(記住自己不僅僅是服務人員，更是飯店的品牌形象)。

(3)比對方多微笑兩秒鐘。

(4)展現感同身受的效果。

(5)常保赤子之心。

(6)記住對方名字。

三、行銷企劃:

飯店的主要行銷計畫包括(1)節慶行銷(農曆春節、情人節、母親節、端午節、七夕、中秋節、聖誕節、跨年等)。(2)專案式行銷(謝師宴、喜宴專案、會議專案、尾牙專案、公益活動……)。

每年九月前擬定隔年年度計畫、提出廣告預算、撰寫行銷企劃書……，這些工作皆由公關組負責。

公關人應具備之能力→(1)策劃能力(策劃之活動富創意、夠吸引人、能結合時事及潮流)。

(2)主持能力(餐會、晚會、大型酒會)。

(3)內部公關(溝通、協調、指導及配合各部門)。

(4)外部公關(顧客及媒體的管理運作)。

(5)廣告業務(文案設計、篩選媒體、排定媒體排期、完稿、看打樣、監督如期出刊、請款)。

四、客戶抱怨處理：

第一線的服務水平沒有到位，就容易引發顧客的抱怨，顧客的抱怨難以避免，一個眼神、一個動作都有可能引起顧客對服務品質的不滿意。抱怨發生時，如何在第一時間迅速處理，安撫客人情緒，避免問題擴大，則考驗服務人員危機處理的能力。

抱怨處理技巧→(1)帶離現場。

(2)轉移情緒。

(3)仔細聆聽，了解情況。

(4)立即處理，掌握時效性。

(5)通報主管，避免顧客重複闡述過程。

(6)後續的追蹤及關心。

(7)經驗分享。

溝通的致命傷→(1)自我情緒失控。

(2)預設立場。

(3)與顧客爭辯。

(4)封閉溝通管道。

報告人	吳政旻	科別	商經科、國貿科
-----	-----	----	---------