

『TSAA 實務神秘客』培訓認證班

<神秘客實務，完整學會，一次到位>

◎主辦單位：東海大學、臺灣服務稽核協會 共同主辦

服務業在台灣的總體經濟活動中，扮演著愈來愈重要的角色，服務係以滿足消費者需求為前提，以直接或間接的方式，有代價地為消費者提供所需事物，包含有形設備、商品品質、購物流程、人員服務，顧客對以上品質的感受，將關乎對該品牌的喜愛及忠誠度，亦關乎企業市場競爭力。

全世界所有服務業都瞭解「顧客的聲音，足以改變企業」。為使服務業者能正確衡量自己提供服務的真實水準與問題癥結，神秘客機制應運而生，臺灣服務稽核協會為提升神秘客稽核品質，推動神秘客實務認證課程，鼓勵對提升服務稽核能力有興趣者，加入學習。

課中將以神秘客執案的實際訪查細節為授課重點，課後同時輔導考取《TSAA 實務神秘客證照》

※課程的目標～～

1. 神秘客基本的心法、知識、與技法
2. 夠水準的神秘客訪查報告該怎麼寫
3. 從稽核的角度提升服務業品質落實度
4. 輔導取得《TSAA 實務神秘客證照》

※適合對象～～

1. 有意從事服務稽核(神秘客)業務的人員
2. 服務業品質提升相關主管/人員
3. 想提升服務刺激銷售的一般店家
4. 已取得 SGS 神秘客認證的人員想再實務精進
5. 各大企業內部稽核相關主管/人員
6. 欲培養第二專長並取得證照者。

※『實務神秘客』專業證照未來發展～

01. 臺灣每年【臺灣服務業大評鑑】評核資格之需要
02. 符合各大企業服務品質內稽的人才資格
- 03 具備服務品質提升的基本概念與規劃能力
- 04 增強對服務流程規劃的能力
- 05 符合求職上之【神秘客証照】需求

認證學員參與[臺灣服務業大評鑑]媒體報導

資料來源：2018/05/31 工商時報



444個店點，總訪查超過1,200次

神秘客扮柯南 讓金牌業者名符其實

劉瓊瑜／台北報導

本報主辦的第7屆「臺灣服務業大評鑑」，今年共動員超過30名神秘客，訪查33個業種、375家知名指標企業、444個店點，總計超過1,200次的訪查次數，不僅規模為國內之最，且為力求客觀公正，更透過單點重複、陸海空同步、係數微調三大方式，盡力排除人為主觀偏差，讓選出來的金牌業者更「名符其實」！

「神秘客」的工作，簡單說就是「披著一般消費者的外皮」行「嚴格稽查之實」，訪查時絕對不可暴露身份，評鑑細

項亦未曾公開，故謂之神秘。許多人對神秘客的刻板印象，多是「以工作之名，行玩樂之實」，事實上可沒想的這麼簡單。

評鑑計畫主持人、柯南國際首席顧問黃振霖表示，柯南旗下執行計畫的每一位神秘客訪員，皆須通過五大關卡：

- 一、通過國際認證機構SGS相關培訓及考試，取得合格證書。
- 二、通過TSAA臺灣服務稽核協會執案實務測試。
- 三、通過計畫主持人個別面試。
- 四、簽訂保密協議，並接受執案稽核。
- 五、出具警察刑事紀錄證明書（俗稱「良民證」）。

他指出，以上五大關卡目的是，確保神秘客團隊在專業知識、實務技能及人格操守上，皆具備充分資格，並依照嚴格要求之標準作業流程進行匿名稽查，評選出各行業中服務品質優良的佼佼者。

也許有人會質疑：訪查過程中遇到的情境很多，每位神秘客個人感受亦有所不同，這樣的評鑑方式真的客觀嗎？黃振霖說，相較於網路投票的服務業調查，神秘客評鑑絕對是「相對客觀的專業主觀」！

為力求公正客觀，盡力排除主觀偏差，更採取以下三種方式：

- 一、單點重複稽查：單一店點安

排3位互不知悉的神秘客，分別在不同時間點，透過現場、電話、網路信件等方式稽查。

- 二、陸海空三軍同步：每一家企業的稽查，皆採取實體店點、客服電話、網站監測三管齊下。
- 三、神秘客係數微調：根據評鑑多年累積的大數據，彙整出一組「訪員係數」，最終結果會根據該係數微調，降低人為偏誤。

總的來說，神秘客是一份「特別」但「嚴謹」的工作，如同名偵探柯南一樣，須擁有敏銳的觀察力，從蛛絲馬跡中抽絲剝繭，方能為廣大消費者評選出真正優質的金牌業者！

【講師陣容】

■ 講師：蘇蕙蘭

- 現職：TSAA 臺灣服務稽核協會執行長
臺灣服務業大評鑑發言人
柯南國際股份有限公司培訓顧問
 - 經歷：外商跨國零售服飾品牌 人力資源部經理 (人事管理、教育訓練、客服管理)
服務業企業講師
英國 BS8477 消費者服務實施規範輔導講師
 - 證照：人力資源管理師
SGS Qualicert Lead Auditor (國際神秘客)
SGS ISO 10002 客訴管理驗證
-

■ 講師：劉婕安

- 現職：TSAA 臺灣服務稽核協會 理事 暨 專案顧問
安也顧問有限公司 負責人
柯南國際有限公司 專案顧問
 - 經歷：工商時報 臺灣服務大評鑑 資深評核員
資策會 / 行銷策略&商業模式 講師
長宏專案經理網路大學 / 品牌策略&個人形象 講師
范特喜綠光計劃 / 商圈輔導講師
台中捷運內部講師培訓計畫 / 授課講師
各大企業內訓講師
各大專院校、扶輪社等單位受邀演講與授課講師
 - 輔導：盟創科技 ISO 10002 認證 輔導顧問
新安東京海上產險 Qualicert 認證 輔導顧問
遠雄悅來飯店 Qualicert 認證 輔導顧問
海科館 探索館 多點觸控系統 專案計畫主持人
經濟部智慧辨識服務推動計畫 專案計畫主持人
台北市商業處_商圈 ICT 整合 計畫主持人
 - 專長領域：服務品質認證輔導/服務流程規劃/服務科技導入/市場趨勢分析
 - 證照：CJM 顧客體驗歷程圖 管理師 認證
SGS 認證 CSO 企業服務長
國際專案管理師 PMP
大陸 一級項目管理師
SGS Qualicert Lead Auditor (國際神秘客)
SGS ISO 10002 客訴處理品質管理系統導入輔導
德國萊因 ISO 9001 認證，企業內部稽核講師
-

■ 講師：徐光明

- 現職：之雲國際顧問有限公司 副總經理
長宏專案管理顧問有限公司 PMP 講師
TSAA 臺灣服務稽核協會 專案講師
 - 經歷：各大企業或大專院校講師
 - 專長：專利商標、行銷業務、稅務、商業分析、服務內化心法
 - 證照：Project Management Professional (PMP) 美國國際專案管理師
PMI Agile Certified Practitioner (PMI-ACP) 美國敏捷專案管理師
PMI Professional in Business Analysis (PMI-PBA) 美國商業分析師
Certified Business Analysis Professional (CBAP) 國際商業分析師
Certified Scrum Professional® (CSP) 美國 Scrum 專家認證
智財權管理種籽師資培訓合格證書 (經濟部智慧財產局)
品牌商標管理種籽師資培訓合格證書 (經濟部智慧財產局)
台灣國際專案管理協會(ITPM)認證 A 級講師
-

■ 講師：張真

- 現職：柯南國際股份有限公司協理
TSAA 臺灣服務稽核協會 監事
臺灣服務業大評鑑專案督導暨資深訪員
 - 經歷：各大專院校商業課程講師
脫口秀、即興舞台劇演員
連鎖服務業企業講師
 - 證照：CJM 顧客體驗歷程圖 管理師 認證
SGS ISO 9001 QMS 主導稽查員
SGS ISO 10002 客訴處理品質管理系統導入輔導
SGS Qualicert Lead Auditor (國際神秘客)
中華民國門市服務丙級技術士
-

■ 講師：鄧天星

- 現職：柯南國際股份有限公司 專案經理及服務顧問
臺灣服務業大評鑑專案督導暨資深訪員
 - 經歷：工商時報「臺灣服務業大評鑑」訪員督導及專案經理
電視劇編劇及演員 (玉女神笛、煙雨江南、威震南臺)
連鎖服務業企業系統導入顧問及培訓講師
大專院校消費者心理學行銷學講師
 - 證照：政大東亞所碩士班
華視編劇實務班第十二期
銀行內部控制
CJM 顧客體驗歷程圖 管理師 認證
SGS Qualicert Lead Auditor (國際神秘客)
SGS ISO 10002 客訴處理品質管理系統導入輔導
-

(上課師資以開課日公佈版本為準)

『TSAA 實務神秘客』培訓認證班課程表暨內容說明

上課時間：2019.11.02~ 2019.11.03 09:00~16:30，共計兩天，13 小時

【第一天】

D1	時程	課程大綱	說明
上午	09:00~09:15	相見歡	恭喜你成為神秘客候選人
	09:15~10:00	神秘客的角色與功能	<ul style="list-style-type: none"> ● 神秘客的源起與角色說明 ● 隱匿稽核的功能性與必要性
	10:00~10:30	神秘客初體驗	神秘客的第一次：你心目中的神秘客樣貌
	10:30~11:00	神秘客資格初考	第一次神秘客的任務報告與檢討
	11:00~11:30	神秘客的基本心態與觀念導正	<ul style="list-style-type: none"> ● 神秘客的任務說明 ● 執案基本心態與觀念導正
	11:30~12:00	基本管理工具介紹	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務品質五大缺口解析 ● 二維品質模式動態服務觀說明
12:00~13:00 午休			
下午	13:30~14:00	任務展開--查檢表設計	<ul style="list-style-type: none"> ● 查檢表的誕生與意義 ● 查檢表的內容與設計重點 ● 查檢表撰寫的基本原則
	14:00~15:00	執案實務--查檢報告呈現	<ul style="list-style-type: none"> ● 好報告的五大特質 ● 查檢表撰寫重點及實例練習
	15:00~16:00	執案實務--劇本設計	<ul style="list-style-type: none"> ● 神秘稽核的心法 ● 稽核前置：劇本設計與情境地圖 ● 稽查實況因應分析
	16:00~16:30	執案實務--輔助工具運用	<ul style="list-style-type: none"> ● 稽查工具簡介 ● 影音案例分享 ● 工具運用實務

【第二天】

D2	時程	課程大綱	說明
上午	09:00~10:00	執案實務--服務關鍵掌握	<ul style="list-style-type: none"> ● 認識並活用動態二維模式 ● 評鑑實際案例分享
	10:00~11:00	執案實務--前置準備	<ul style="list-style-type: none"> ● 行前準備總盤點 ● 執案流程總複習
	11:00~11:15	課程總複習	學習構面展開與分享
	11:15~11:30 休息		
	11:30~12:30	筆試測驗	※依協會考場規定入試 學科筆試說明 選擇題 20 題(每題 4 分)、簡答題 4 題(每題 5 分)
下午	12:30~15:30	實務執案測驗	※依協會分配三種不同產業執案實測 科術實測說明 三份執案報告須於當日 24:00 前 mail 至協會指定 e-mail 信箱。
	15:30~16:15	實測報告 資深訪員實務分享	分組心得報告、狀況提出 資深訪員釋疑、經驗分享交流
	16:15~16:30	課程複習總結 頒發結訓證書	證書頒發說明： 結訓證書頒發資格：二天課程到課率 100% 認證證書頒發資格：達協會各項評量成績標準

<課程資訊以網路公告為準>

證書取得標準：

- ◆全程參與課程者，頒發『結訓證書』。
- ◆課間成績，課後筆試、及執案實測皆通過考核者，授予『TSAA 實務神秘客』證書。同時具備臺灣服務業大評鑑訪員甄選資格。

評量項目	成績佔比	評量方式
1.出勤表現	5%	實務神秘客二天課程上下課出勤準時狀況。
2.學習表現	10%	講師依學員課程中表現給予成績。
3.學科筆試成績	35%	依課程內容出題測驗。 題型包含選擇題 20 題，簡答題 4 題，總分 100 分。 筆試成績須達 80 分。
4.術科實測報告繳交	10%	每位學員依三種不同行業別執案實測，於規定時間內繳交作業之成績。 延遲 30 分鐘以內，扣 50%分數 延遲 30 分鐘以上，術科成績為零分。
5.術科實測成績	40%	實測三份報告平均成績需達 70 分，且不得有一份報告未達 60 分。
證書取得標準	以下三項評量均達標之學員，符合 TSAA 神秘客實務認證取得資格。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量 5 大項目總合平均分數 70 分(含)以上。 2. 學科筆試成績 80 分(含)以上。 3. 術科實測三份報告平均成績 70 分(含)以上或其中一份報告未低於 60 分。 	

東海大學推廣部報名表

(請先閱讀簡章、報名相關辦法及退費規定再行填寫報名表)

報名班別	11/02 『TSAA實務神秘客』培訓認證班												
編號 <small>(由本班填寫)</small>	姓名				出生日期			年 月 日					
性別	身分證 字 號												
最高學歷	<input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士 <input type="checkbox"/> 其他_____												
服務公司								職 稱					
公司地址	□□□□□							白天聯絡 電 話					
通訊地址	□□□□□							住 宅 電 話					
E - mail 電子信箱								行動電話					
曾參加本校 班別、屆期								傳真 FAX					
收據抬頭	<input type="checkbox"/> 開立本人姓名 <input type="checkbox"/> 開立公司名稱：_____												
訊息取得 來 源	<input type="checkbox"/> 網站搜尋 <input type="checkbox"/> 報紙廣告 <input type="checkbox"/> 招生傳單 <input type="checkbox"/> 親友介紹 <input type="checkbox"/> 招生海報 <input type="checkbox"/> 其他												

★ 推廣部傳真： (04)23590922 推廣部電話： (04)23591239

學 費： \$6,800 (含考證費)

9/30 前繳費可享 85 折 (\$5,780) 10/01~10/20 繳費可享 9 折(\$6,120)

★團報優惠方案：於 10/20 前同時繳費 三人以上享 85 折優惠

(一)臨櫃繳費：週一至週五 08：00—20：00(休息時間 12:00-13:00、17:30-18:00)

週六及週日 08：00—16：00

請至東海大學省政研究大樓一樓大廳櫃檯。

現場接受現金、即期支票、刷卡繳費 (限 VISA、Master 卡)。

(二)ATM 轉帳繳費：網路線上報名者可依專屬繳費帳號以提款機或網路 ATM 繳交學費。

兆豐銀行 代碼：017

(三)傳真授權刷卡：請參見附件，填妥後傳真至(04)23590922。

請於傳真後 5~10 分鐘，來電確認(04)23591239*690

(五)本班招生專線：(04)23591239 免付費服務電話：0800-663688 (行動、長途除外)

(六)本部保留因實際需要變動上課時間、師資、教材、優待辦法之權利。

(七)本班業務承辦人：吳小姐 (分機 653)

