

113年雲林縣公共圖書館館員增能培訓課程

課程表

一、課程說明：為提升本縣公共圖書館服務品質，加強館員、志工與讀者互動之行銷管理，並學習增進館員及志工情緒智商，提升工作品質，爰規劃辦理旨揭培訓課程。

二、講師介紹：

- (一)魏慶良：現任台灣客服中心發展協會專案講師，於服務業管理職經驗達20年以上，深感服務人才培養的重要與對服務業充滿教學使命，多年來持續研發服務課程，累積訓練人次達數萬人以上，授課經驗更橫跨兩岸及電信、航空、科技、汽車、銀行、證券、觀光...等各產業。
- (二)蘇暉仁：現職財團法人塑膠工業技術發展中心專任講師、中華康輔教育推廣協會監事/中區辦公室主任、勵活文化事業有限公司特約講師、探索原力有限公司特約講師，亦受邀至各大企業、公司行號擔任新人訓練、口語表達、團隊經營等擔任培訓師，及全國各大專院校高中職幹部訓練、志工訓練、生涯職涯講師。

三、課程效益：

- (一)理解卓越服務的關鍵要素，並能應用於實踐中。
- (二)掌握有效的溝通和人際關係管理技巧，提升團隊協作能力。
- (三)認識情緒智商的重要性，並學會有效的情緒管理方法。
- (四)學習在壓力下保持情緒穩定並應對挑戰的策略。
- (五)透過實際場景模擬，提升卓越服務與情緒管理的應用能力。

四、時程規劃：

日期時間	課程	講師
04/22(一) 13:30-16:30	卓越的服務 開啟亮麗的人生 1. 服務的世代服務無所不在 2. 服務是心與力的完美呈現 3. 心的到位，讓自己快樂工作	魏慶良

	4. 力的展現，讓自己魅力無限 5. 服務程序規範的友善意義 6. 服務基本應對 感動服務的基礎	
04/29(一) 13:30-16:30	書海無涯，情緒有岸 1、認識壓力與情緒:學習壓力與情緒管理的重要性 2、放鬆與正向思考:學習正向思考工具與放鬆技巧 3、建立情緒智商:學習如何提升自己的情緒智商	蘇暉仁

五、本活動採線上報名，敬請於各場次報名期限內至活動網頁填寫相關報名資料，即可完成報名，線上報名網址 <https://reurl.cc/77OzbN>，全程參與者可獲 6 小時公務人員終身學習時數認證。