

## 2010 台東親善運將訓練課程

台東親善運將訓練課程的目的是為加強計程車業者簡易的外語溝通能力，並提升計程車的服務品質，以因應未來花東與香港、日本班機直航帶來的觀光人潮。

台東親善運將訓練的計劃內容包含三個階段，由淺而深、由小至大，最後將以認證制度做為品質保證，以期增加業者收益。

### 第一階段訓練：強化服務品質

透過課程解說及實地演練，讓運將了解優質服務的理念，並深入認識計程車服務的要求，包括車況、乾淨舒適度及服裝儀容的標準及面對乘客時的應對禮儀，以提升服務品質。

### 第二階段：擴大專業服務內容

為了推廣台東觀光產業，除了訓練運將簡易觀光英日語會話能力外，並加強導覽解說能力，提供台東各地熱門景點、美食小吃及風土民情的深度旅遊資訊，擴大服務專業品質，使每位運將成為台東的親善大使，讓每位來訪台東的旅客，帶著滿滿的感動回家。

### 第三階段：透過認證制度，讓品質成為保證

為鼓勵計程車業者提升語言及導覽的專業能力，藉由推動英日語證照及導覽證照制度，透過考試、認證、授予專業服務貼紙貼在車體上，讓專業能力成為旅客選擇搭乘的基準。並藉此增加計程車業者包車之業務提升收益，未來只有參與台東縣政府舉辦之各項培訓課程並通過測驗者，才可取得台東縣「觀光計程車駕駛」資格。

### 其它行銷與配套推廣：

#### (一)計程車駕駛英日語再培力

提供英日語觀光教材及英日語觀光文宣簡章資料配置計程車，提昇計程車業者觀光語言能力及服務外籍旅客；並專案開辦英日文訓練課程或補助支持參加語言課程，或視人員、人數需求，常態性英日語會話訓練課程開設。

#### (二)英日語能力及導覽認證制度建立

依計程車駕駛具相當外語能力者，專案辦理英日語導覽認證，並配發認證服務貼紙及服務標章，以雙語及多語設施標示設置。

(三)補助認證觀光計程車隊架設衛星計程車行動派遣系統，補助配發駕駛統一識別服裝，提昇人車配備，建立車隊品牌形象。

(四)藉觀光網站資訊與文宣露出，開發特殊客層選用觀光計程車需求。

(五)觀光計程車隊 CIS 標誌(章)設計與使用。

(六)造型宣傳紀念品設計與製作發送。

### 第一階段台東親善運將訓練課程說明

#### 課程訓練時間 |

第一梯次:

九十九年十一月二十九日 9:00~16:00 地點:台東縣政府文化暨觀光處會議室

第二梯次:

九十九年十二月十三日 9:00~16:00 地點:台東縣政府文化暨觀光處會議室

#### 課程內容 | (每梯次課程內容均相同)

上課時間	課程內容	指導老師
0900-0930	優質服務的理念	蘇國堯 老師
0930-1000	溝通技巧與應對禮儀	蘇國堯 老師
1000-1200	實地演練	蘇國堯 老師
1200-1300	午餐	
1300-1400	觀光英日語	蘇國堯 老師
1400-1600	花東縱谷的觀光與文化	劉桐保 老師

### **課程師資 |**

蘇國堯老師 國立高雄餐旅學院助理教授

劉桐保老師 專業導覽老師

### **訓練對象與資格 |**

(1)備車齡 5 年內營業計程車車輛

(2)高中學歷以上，無不良前科記錄及嚼食檳榔習慣、行為端正，執業 3 年內無申訴糾紛，3 年內無重大交通違規及事故，具親善、誠懇、服務觀念者

(3)填交報名表與自傳後，經記錄查證，擇優錄取。錄取者可獲免費課程研習機會

### **訓練人數 |**

5 人以上開班，一梯次最多招收錄取 15 人，不足 5 人不開班

### **報名日期 |**

第一梯次 99 年 11 月 22 日前

第二梯次 99 年 12 月 6 日前。

郵戳為憑，逾期恕無法接受報名。

### **報名方式 |**

請親洽台東縣文化暨觀光處(台東市南京路 25 號)或至公益平台網站下載報名表，填妥報名表與自傳後，郵寄至台東縣文化觀光處(台東市南京路 25 號)台東親善運將訓練課程收即可。

### **主、協辦單位 |**

主辦單位：台東縣政府文化暨觀光處

協辦單位：財團法人公益平台文化基金會

### **注意事項 |**

1. 請仔細閱讀本簡章，如有任何問題，歡迎來電詢問：台東縣政府文化暨觀光處(089)320378 洽詢。
2. 每梯次課程內容皆相同，故選擇其一即可，課程內容請參考簡章。
3. 實地演練課程，歡迎學員駕駛您的愛車前來上課，現場實作。