

## 盲生體驗電話客服 學表達技巧

學聲大代誌

【記者李昱萱淡水校園報導】視障資源中心於10月舉辦5堂「視障客服培訓工作坊」，邀請「Eye社會創新客服中心」督導洪志強主講客服中心的演變趨勢、運作模式及服務指標，並傳授口語表達的技巧，共計9位盲生參加。

洪志強說明，電話客服人員話術須明確，除了基本禮貌外，應在對話過程中，迅速抓到問題點，並立即做出回應，在面臨突發狀況時，亦須適時安撫客人情緒。此外，工作坊設計數種電話客服情境，如餐廳、學校、電信業者等行業，讓學生實際上線演練，現場互動熱絡。

日文四鄭宇鈞說：「工作坊讓我更了解電話客服的流程及表達技巧，具備此項技能也讓我在未來就業的選擇上增加見識，是個很不錯的學習經驗。」

2014/11/17



視障資源中心於10月舉辦5堂「視障客服培訓工作坊」，邀請「Eye社會創新客服中心」督導洪志強演講。（攝影／吳國禎）