

## TSAA 神秘客實務認證課程時程表暨內容說明

### 【第一天】

D 1	時程	課程大綱	說 明
上 午	9:00~10:30	神秘客的角色及功能	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆神秘客的源起與角色說明</li> <li>◆隱匿性服務稽核的功能與意義</li> <li>◆神秘客應備人格特質</li> </ul>
	10:30~11:00	神秘客的基本心態及觀念	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆神秘客的當責思維</li> <li>◆神秘客執案認知與關鍵行為落實</li> </ul>
	11:00~11:10 休息		
	11:10~12:00	基本管理工具介紹	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆服務五大缺口的感受性</li> <li>◆二維品質模式的服務觀</li> </ul>
12:00~13:00 午休			
下 午	13:00~14:00	任務展開-查檢表設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆查檢表的誕生與意義</li> <li>◆查檢表的內容與設計重點</li> <li>◆查檢表撰寫的基本原則</li> </ul>
	14:00~14:10 休息		
	14:10~15:00	執案實務-查檢報告呈現	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆好報告的五大特質</li> <li>◆查檢表撰寫重點及實例練習</li> </ul>
	15:00~15:50	執案實務-劇本設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆神秘稽核的心法</li> <li>◆稽核前置：劇本設計與情境地圖</li> <li>◆稽查實況因應分析</li> </ul>
	15:50~16:00 休息		
	16:00~16:15	執案實務-輔助工具運用	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆稽查工具簡介</li> <li>◆影音案例分享</li> <li>◆工具運用實務</li> </ul>
	16:15~16:30	第一天課程重點複習	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆學習構面圖展開與分享</li> </ul>

## TSAA 神秘客實務認證課程時程表暨內容說明

### 【第二天】

D 2	時程	課程大綱	說 明
上 午	9:00~10:00	執案實務-服務關鍵掌握	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆認識並活用動態二維模式</li> <li>◆評鑑實際案例分享</li> </ul>
	9:00~11:00	執案實務-執案前置	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆行前準備總盤點</li> <li>◆執案流程總複習</li> </ul>
	11:00~11:15	課程複習總結	◆學習構面圖展開與分享
	11:15~11:45 休息		
	11:45~12:45	筆試測驗	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆依協會考場規定入試。</li> </ul> <b>學科筆試說明：</b> 選擇題 20 題(每題 4 分)、簡答題 4 題(每題 5 分)
下 午	12:45~15:30	執案測試	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆依協會分配三種不同產業執案實測。</li> </ul> <b>術科實測說明：</b> 三份執案報告需於當日 24:00 前 mail 至協會指定 e-mail 信箱。
	15:30~16:15	心得報告&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	<b>證書頒發說明：</b> 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。