

## 東海大學學生校外實習機構基本資料表

填表日期：114 年 3 月 17 日

機構名稱	程曦資訊整合股份有限公司		
負責人	黃士軍	統一編號	84459043
聯絡人	柳宇騰	職稱	人資行銷部 人資副理
聯絡電話	02-77066188 #7367	E-mail	rain.liu@chainsky.com.tw
機構地點	台北市大同區重慶北路一段 1 之 1 號 10 樓		
機構網址	https://www.chainsea.com.tw/		
事業簡介	<p>程曦資訊成立於 2004 年，專注 BPO 企業流程外包，提供 客服外包、技術支援、數位行銷 等服務，打造智慧化客服解決方案。我們擁有完善的 客服培訓，並積極推動 身心障礙者就業，屢獲政府獎項肯定。</p> <p>服務涵蓋 美妝、3C、電商 等產業，以「全球創新服務夥伴」為願景。歡迎熱愛挑戰、願意學習的你加入我們，一起成長，開創職涯新可能！</p>		
休假/加班	<input checked="" type="checkbox"/> 依勞基法規定 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
<b>機構福利</b>			
交通津貼	膳食	宿舍	勞保
<input type="checkbox"/> 提供：_____ <input checked="" type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 提供：_____ <input checked="" type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 提供：_____ <input checked="" type="checkbox"/> 無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
健保	意外險	勞退	其他
<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	

### 實習人才需求 1

實習類別	<input checked="" type="checkbox"/> 學期間實習(每周部分天數) <input checked="" type="checkbox"/> 全學期實習 <input checked="" type="checkbox"/> 寒/暑期實習 <input checked="" type="checkbox"/> 全學年實習		
實習部門/職務名	國營儲匯郵務諮詢專線客服實習生	需求名額	5
實習期間(起訖日期)	依學校實習規定		
實習時間	<input type="checkbox"/> 依公司規定：每日 ____：____ ~ ____：____ <input checked="" type="checkbox"/> 每週 40 時 (依排班) <input type="checkbox"/> 其他：_____		
實習地點	台中市西屯區臺灣大道四段 2147 號 6 樓		
實習內容	<p>▶ 透過來電、文字訊息、Email 回覆民眾問題，並記錄相關資訊。</p> <p>▶ 協助相關業務的系統操作與線上諮詢。</p>		

## 東海大學學生校外實習機構基本資料表

	▶進行客戶關懷，提供優質服務。 ▶主管交辦的其他相關事務。
獎助學金/薪資	<input checked="" type="checkbox"/> NT\$ <u>190</u> /時 <input checked="" type="checkbox"/> NT\$ <u>32,000</u> 起 /月 <input type="checkbox"/> 其他： <u>                    </u>
需求條件/系所	▶高中職以上畢業，具客服或服務業相關經驗者，優先錄取。 ▶技能要求：具備基本電腦操作及文書軟體使用，中文輸入速度 30 字/分以上。
需求學歷	<input type="checkbox"/> 大三 <input type="checkbox"/> 大四 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士 <input checked="" type="checkbox"/> 不拘 <input type="checkbox"/> 其他： <u>                    </u>
應徵文件	<input checked="" type="checkbox"/> 履歷 <input type="checkbox"/> 自傳 <input type="checkbox"/> 成績單 <input type="checkbox"/> 相關作品 <input type="checkbox"/> 其他： <u>                    </u>
應徵方式	<input checked="" type="checkbox"/> 企業收件 E-mail：rain.liu@chainsky.com.tw <input type="checkbox"/> 其他： <u>                    </u>
應徵期限	不拘
備註事項	收到履歷後將依用人條件安排面試

### 二、實習內容課程規劃表【請依據提供之實習職務填寫實習規劃】

(1)實習職務需求：國營儲匯郵務諮詢專線客服實習生

實習地點：台中市西屯區臺灣大道四段 2147 號 6 樓

週數/月數	實習項目	實習內容/培訓說明
第一階段 預定 1 週完成	產業與環境認識	瞭解專案服務項目、學習客戶服務作業流程及服務話術、學習顧客關係管理系統操作、學習職場人際互動
第二階段 預定 2 週完成	作業流程熟悉	加強作業流程的說明、案件內容的完整性與正確性、加強專業知識的宣達、增加語調與禮貌用語的演練加強同理心話術演練、增加語調與禮貌用語的演練
第三階段 預定 3 週完成	工作實務加強	生活職場人計學習(學長姐/生管長官/學弟妹)、Wallboard 資訊運用、加強系統實務操作
第四階段 預定 2 週完成	服務品質穩定	客訴處理技巧、客服情境學習、提升傾聽技巧卓越的客戶服務技巧、現場值班主管工作觀摩、客服中心進限流程

說明：

1. 表格如不敷使用，敬請自行新增。
2. 懇請安排專業實務實習內容，訂定學習計畫及教育訓練，並派專人指導。
3. 將依貴公司提供之實習需求媒合相關系所洽談合作細節。
4. 學生招募後將由貴公司進行媒合或面試作業，經確認錄取學生後，敬請聯繫系所承辦人錄取名單，同時貴公司需與本校/學生簽訂三方實習合約。

## 東海大學學生校外實習機構基本資料表

5. 如貴公司已有規劃相關實習及培訓計畫，請列為附件與本表一併提供。
6. 如有填表疑問，歡迎致電東海大學實習與學生成就中心 陳小姐  
電話：04-23590121\*22523      E-mail：kellygf@thu.edu.tw