

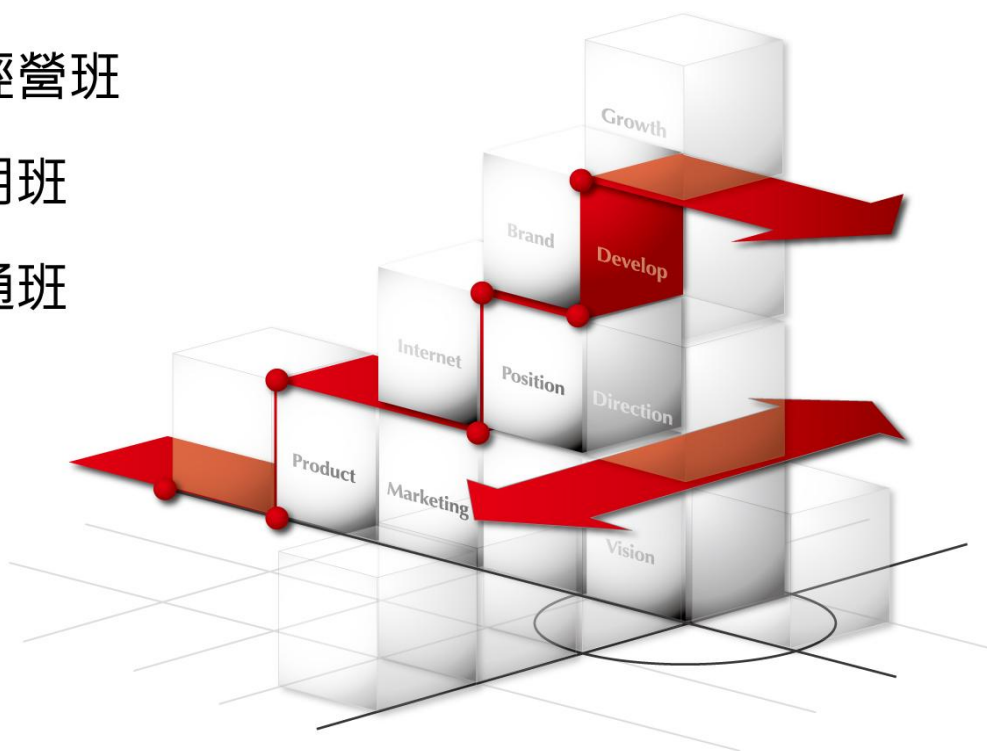
TAIPEI SME KNOWLEDGE INSTITUTE

臺北市中小企業知識學苑

免費

101年度招生簡章

- 服務業門市經營班
- 綠色科技應用班
- 媒體公關溝通班



計畫簡介

鑒於中小企業在人才進用、行銷財務、生產技術及資金籌措等方面，往往受限於企業規模及資源不足的窘境，於員工教育訓練投入普遍缺乏，因而「借重政府資源，增強企業人才素質」的作法，對於中小企業的助益甚大。

鑒此，廣續辦理「臺北市中小企業知識學苑」系列課程，期以「專業課程班」為主軸，「講座」為輔助，藉由學術研討、案例分析、實務操作及企業實地參訪交流等方式，培育中小企業所需優質人力，促進本市中小企業知識經濟發展。

壹、課程規劃與招生對象

本(101)年度專業課程班，其報名及開課期間如下

詳細課表及師資內容詳見網站：<http://knowledge.taipei.nasme.org.tw>

時間 班別	課程目的	報名期間	招生對象	研習 時數
服務業門 市經營班	產品創新不再是唯一的賺錢路徑，在以客為尊的當下，提供超越顧客期待的服務才是王道，因為服務的無形性、異質性讓對手難以模仿和取代，更進而可創造顧客的高滿意度和忠誠度。	4月25日起至 6月15日截止	中小企業主 或其推薦之 相關人員	38HRS
綠色科技 應用班	面對全球環境變遷、世界能源逐漸匱乏，如何進行綠色製程、節能減碳及提升產業技術等議題，已成為兼顧經濟發展與確保環境永續經營的重要方針，期為企業培養綠色管理專業人才，帶動本市綠色科技產業發展。	4月25日起至 7月16日截止	本市從事綠能 相關之中小企 業從業人員	38HRS
媒體公關 溝通班	媒體公關是建立良好企業及產品形象的重要策略之一，平時為企業形象加分，危機處理時為企業轉危為安，期為中小企業掌握與媒體精準且有效的溝通關鍵，幫助提升企業形象與經營績效。	4月25日起至 7月16日截止	中小企業主或 其推薦之相關 主管人員	30HRS

貳、報名方式

採網路登記，通訊報名，資料敬請以掛號方式郵寄至本會專案辦公室。

郵寄地址：106 臺北市大安區羅斯福路二段 95 號 6 樓

收件單位：臺北市中小企業知識學苑專案小組收

參、上課地點

臺北市內湖科技園區服務大樓-2 樓會議廳(臺北市內湖區洲子街 12 號 2 樓)

(近捷運文湖線港墘站 2 號出口，步行約 5 分鐘，位於內湖高工後方)

肆、申請單位資格

- 一、 本課程之申請單位資格係指於本市辦理公司或商業登記之中小企業公司或行號，恕不接受個人報名，惟大型企業機構每班錄取比率將不得逾越 5%。
- 二、 前項所稱之中小企業，係指符合經濟部所定中小型企業認定標準之實收資本額或經常性僱用員工人數者。

伍、申請方式與注意事項

- 一、 申請文件應由申請單位統一提出，每家至多推薦 2 人分別參與不同班別評選，鑑於學習資源有限，報名學員與班別不得重複。
- 二、 申請單位經提出申請後並通過資格審後，不得任意更換報名者。
- 三、 本年度經通知錄取並回覆確認出席，除不可歸責之因素外，開課後無故不到致使資源浪費，本計畫明年度將拒絕受理該單位申請本計畫。
- 四、 本課程全程無供餐，敬請自理。
- 五、 鑑於學習資源有限，本計畫名額將優先開放予未曾參與 99 及 100 年度課程學員。

陸、評選原則

- 一、 將依據甄選配分比重，每期課程遴選 60 位正取名額以及 15 位備取名

額，並依序遞補。

二、評選審查程序如下：

(一)資格審查：針對申請單位所提之申請文件進行書面審查，審查未符合規定或應備文件未齊備者，經通知後得限期補正，限期未補正者，予以退件，得重新提出申請。

(二)決審審查：召開決審審查會議，並依下列原則辦理：

- 1.申請單位基本資料及報名者資料填寫完整性 15%
- 2.報名者簡經歷、工作內容與參與課程之關聯性 40%
- 3.報名者參訓期望 15%
- 4.主管薦訓原因、薦訓期望及訓後可否接受調查配合度 30%

柒、錄取公告

每期課程依決審結果將公告於本計畫網站，並由專人專函進行通知繳交保證金及相關開課事宜。

捌、權利與義務

本計畫經臺北市政府產業發展局補助，全程免費；惟學員於參訓期間出席率需達 80%，並配合課程期間各項作業及結訓心得報告繳交事項，始得全額退還每人保證金\$2,000 元，敬請慎重考慮。

服務專線：(02)2366-0812 分機 137 羅晨心

電子信箱：sherry_lo@nasme.org.tw

地 址：106 臺北市羅斯福路二段 95 號 6 樓

網 址：臺北市中小企業知識學苑 <http://knowledge.taipei.nasme.org.tw>

A

服務業門市經營班

➤ 課程目的：

產品創新不再是唯一的賺錢路徑，在以客為尊的當下，提供超越顧客期待的服務才是王道，因為服務的無形性、異質性讓對手難以模仿和取代，更進而可創造顧客的高滿意度和忠誠度，進而使業績成長茁壯；鑑此，預計辦理「服務業門市經營班」，期為中小企業達成永續經營與發展目標。

➤ 培育對象：本市從事服務業之中小企業主或其推薦之相關主管人員。

➤ 課程及師資：

7/7(六)基礎紮根階段			
時間	課題	課程特色/大綱	講師
09:00-09:30	始業式		
09:30-11:00 11:10-12:40	輕鬆做好門市管理	-通路現況與門市定位 -門市營運計畫與管理 -門市管理基本手法 -門市資產設備管理	陳文彬 中華工商流通發展研究協會常務理事
12:40-14:00	午休用餐時間		
14:00-15:30 15:40-17:10	店主管的團隊領導技巧	-店主管的角色定位 -店主管應知的職責 -領導統御技巧 -團隊帶動方法	陳文彬 中華工商流通發展研究協會常務理事

7/14(六)基礎紮根階段			
時間	課題	課程特色/大綱	講師
09:30-11:00 11:10-12:40	店面行銷手法大公開	-促銷期規劃 -優惠/節慶活動設計 -商品組合販售 -免費行銷資源運用	桂世平 中華民國企業經營管理顧問協會秘書長
12:40-14:00	午休用餐時間		
14:00-15:30 15:40-17:10	商圈精耕與單店業績提升	-商圈消費需求調查 -商圈顧客維繫 -促銷手法設計與探討	桂世平 中華民國企業經營管理顧問協會秘書長

7/20(五)基礎紮根階段

時間	課題	課程特色/大綱	講師
09:30-11:00 11:10-12:40	員工服務管理 與門市 SOP 建立	-顧客關係管理機制 -服務標準流程制定 -標準話術建立	<u>林嘉怡</u> 興誠服務品質管理 訓練機構副總經理
12:40-14:00	午休用餐時間		
14:00-15:30 15:40-17:10	貼近顧客的服務 技巧與抱怨處理	-掌握服務的關鍵 -服務技巧與手法 -顧客問題抱怨處理	<u>林嘉怡</u> 興誠服務品質管理 訓練機構副總經理

7/21(六)基礎紮根階段

時間	課題	課程特色/大綱	講師
09:30-11:00 11:10-12:40	打造夢想商店 店鋪裝潢與動線設計	-找出門市風格與定位 -門市規劃與設計 -產品陳列展示設計 -內外場動線規劃	<u>楊世任</u> 海銓餐飲學苑 執行長
12:40-14:00	午休用餐時間		
14:00-15:30 15:40-17:10	門市進銷存及帳務 管理	-財務報表製作與分析 -進銷存實務管理 -建立店鋪管理系統	<u>朱建州</u> 經濟部中小企業處 創業圓夢計畫顧問

7/27(五)應用案例討論

時間	課題	課程特色/大綱	講師
09:30-11:00 11:10-12:40	學長姐分享 -晶旺餐飲 G.ONE	-門市管理 -行銷及店面選擇 -餐飲業經營分享	<u>黃朝平</u> 晶旺餐飲(股)公司 副總經理
12:40-14:00	午休用餐時間		
14:00-15:30 15:40-17:10	分組報告暨講評	-針對報告主題進行 -討論與企畫製作	<u>陳文彬</u> 中華工商流通發展 研究協會常務理事
17:10-18:00	結訓測驗評量		

7/25(三)企業參訪

時間	課題	課程特色/大綱
09:30-11:00 11:10-12:40	品味新升級 6 星集足體養身會館	【地址】 【參訪重點】 -六星級服務，服務業製造差異化新名詞 -用七兆台幣，打造腳底按摩成為品味升級新運動 【簡介】休閒國聯集團秉持著推廣台灣特色為原則，建造了兼具推廣中國民俗療法與養身概念之「6 星集足體養身會館」，希望足體按摩能繼珍珠奶茶後，第二個於世界各地發光的台灣奇蹟！
12:40-14:00	午休用餐時間	
14:00-15:30	不只做 NO.1 更要做 ONLY.1 白木屋品牌文化館	【地址】桃園縣楊梅鎮高獅路 813 巷 22 弄 6 號 【參訪重點】 -品牌文化精神 -用設計與美感開創蛋糕新生命 -傳統產業兼營觀光，品牌深耕播文化 【簡介】白木屋的企業不大卻選擇做第一品牌，我們堅持食品藝術之美，不斷地創新改造，終於在 2004、05 年，分別獲得了國家磐石獎和台灣企業獎的肯定，更在 2008 年榮獲國家品質獎的殊榮。
15:30-16:00	車程時間	
16:00-17:30	有孩子就有 麗嬰房・采衣館	【地址】桃園縣蘆竹鄉海湖村海山中街 8 號 【參訪重點】 -多品牌策略及建立「有孩子就有麗嬰房」的強勢通路行銷網 -產銷合一，壓低成本的經營策略 【簡介】麗嬰房集團深根台灣，建立台灣首家受評鑑的紡織觀光工廠『采衣館』！佔地二千多坪，首度開放參觀紡織生產流程，更透過創意多媒體及互動遊戲，一探台灣紡織產業的專業與輝煌。

B

綠色科技應用班

➤ **課程目的：**

面對全球環境變遷、世界能源逐漸匱乏，如何進行綠色製程、節能減碳及提升產業技術等議題，已成為兼顧經濟發展與確保環境永續經營的重要方針；鑑此，預計辦理「綠色科技應用班」，期為企業培養綠色管理專業人才，帶動本市綠色科技產業發展。

➤ **培育對象：**本市從事綠能相關之中小企業從業人員。

➤ **課程及師資：**

8/10(五)基礎紮根階段			
時間	課題	課程特色/大綱	講師
09:00-09:30	始業式		
09:30-11:00 11:10-12:40	國際環境保護趨勢及產業衝擊影響分析	-全球綠色趨勢與產業發展新思維 -因應綠色趨勢之環境保護政策與法規 -企業綠色管理導入	<u>高思懷</u> 淡江大學水資源及環境工程系教授
12:40-14:00	午休用餐時間		
14:00-15:30 15:40-17:10	資源回收再利用	-污染廢物及其處理技術 -固體廢棄物的處理原則與方法 -焚化處理之污染控制	<u>高思懷</u> 淡江大學水資源及環境工程系教授

8/11(六)基礎紮根階段			
時間	課題	課程特色/大綱	預擬師資
09:30-11:00 11:10-12:40	企業節能設計	-企業節能概念 -打造 ISO50001 標準的綠色機房	<u>王茂榮</u> 工業技術研究院資深專案經理
12:40-14:00	午休用餐時間		
14:00-15:30 15:40-17:10	綠色機房規劃與建置	-綠色機房標準與規範 -散熱規劃與節能技術	<u>王茂榮</u> 工業技術研究院資深專案經理

8/18(六)基礎紮根階段			
時間	課題	課程特色/大綱	預擬師資
09:30-11:00 11:10-12:40	綠色管理系統與 ISO 9001/14001 整合實務	-各項綠色管理系統簡介 -由 ISO 9001 架構延伸禁限用物質管理 -由 ISO 14001 架構延伸碳/水/能源管理 -綠色管理系統相關經驗分享	<u>曾菁菁</u> 德國萊因技術監護顧問股份有限公司 資深主任
12:40-14:00	午休用餐時間		
14:00-15:30 15:40-17:10	綠色管理系統稽核實務	-稽核人員的養成 -稽核流程規劃與執行 -稽核要點 -經驗分享	<u>林琦桓</u> 德國萊因技術監護顧問股份有限公司 特約講師

8/24(五)應用案例討論			
時間	課題	課程特色/大綱	預擬師資
09:30-11:00 11:10-12:40	綠色會計	-什麼是綠色會計 -如何制定綠色會計 -應用綠色會計導入企業實務	<u>郭錦華</u> 宏範資訊開發股份有限公司 副總經理
12:40-14:00	午休用餐時間		
14:00-15:30 15:40-17:10	星巴克綠色管理與行銷	-環保整合企業系統 -綠色採購標準 -綠色行銷與企業形象	<u>仲崇經(暫定)</u> 統一星巴克股份有限公司商品行銷部經理

9/1(六)應用案例討論			
時間	課題	課程特色/大綱	講師
09:30-11:00 11:10-12:40	分組討論與演練	-針對報告主題進行 -討論與企畫製作	<u>王茂榮</u> 工業技術研究院 資深專案經理
12:40-14:00	分組報告研討 暨午餐時間		
14:00-15:30 15:40-17:10	分組報告暨講評		
17:10-18:00	結訓測驗評量		

8/17(五)企業參訪

時間	課題	課程特色/大綱
09:30-11:00 11:10-12:40	用綠色貫穿 產品與製程的永豐紙業	【地址】：新北市土城區中央路一段 365 巷 7 號 -工廠廢棄物處理符合標準 -通過 ISO 14001 環境管理系統與 ISO9001 認證 -FSC/CoC 驗證通過、使用黃豆環保油墨 【簡介】： 民國 97 年土城廠導入並實施 FSC COC 認證，自接獲客戶 FSC 類訂單起，即納入 FSC 管理系統流程包括文件控制，確保流程所引發相關文件標示清晰，並從採購進料、入出庫及至生產、產品交付及開立發票等流程均採 FSC 系統監控，在印刷產業中，為綠色環保的優良典範。
12:40-14:00	午休用餐時間	
14:00-15:30	點綠成金 Green is Gold! 台隆 節能科技	【地址】：桃園縣龜山鄉復興二路 9 巷 19 號 【參訪重點】： -整合節能科技與創新服務模式新手法 -協助麥當勞年省 10%電力 【簡介】： 自 2005 年起，台隆開始參與研發、聚焦於節能相關產品創新研究，同時建立自有品牌 AIRONET™。2010 年，台隆 CALMSYS 熱交換器產品在大中國地區進行一系列橫跨 5 大氣候區，實地上機的高強度測試。2011 年台隆節能科技更廣邀更多國內外產業朋友夥伴共同推廣各項節能項目，以建立綠色機房為目標，為節能減排抗暖化及拯救地球為使命，盡一份心力。
15:30-16:00	車程時間	
16:00-17:30	世堡紡織，織出環保新未來	【地址】：桃園縣楊梅鎮幼獅工業區獅一路 4 號 【參訪重點】： -環保與紡織產業 -寶特瓶環保再生布製程參訪 【簡介】： 民國 86 年投入寶特瓶回收纖維及布料的開發。公司業務包含各種特殊功能用布-寶特瓶環保再生布，遠紅外線、吸濕快乾、抗菌防臭、防污、抗靜電防焰、夜光、超細纖維、竹炭纖維、抗 UV 等複合功能布料製造。



媒體公關溝通班

➤ 課程目的：

媒體公關是建立良好企業及產品形象的重要策略之一，平時為企業形象加分，危機處理時為企業轉危為安；鑑此，預計辦理「媒體公關溝通班」，期為中小企業掌握與媒體精準且有效的溝通關鍵，幫助提升企業形象與經營績效。

➤ 培育對象：本市中小企業主或其推薦之相關主管人員。

➤ 課程及師資：

9/7(五)基礎紮根階段			
時間	課題	課程特色/大綱	講師
09:00-09:30	始業式		
09:30-11:00 11:10-12:40	行銷策略規劃	運用策略思維將創意、品牌定位、行銷方案整合為公司整體策略	黃文博 就是廣告總經理
12:40-14:00	午休用餐時間		
14:00-15:30 15:40-17:10	媒體經營與整體公關活動操作	-如何搏得漂亮版面 -企業形象與公關 -星光記者會前置規劃	虞歡庭 中華民國全國中小企業總會特助

9/8(六)基礎紮根階段			
時間	課題	課程特色/大綱	講師
09:30-11:00 11:10-12:40	媒體運作與新聞稿撰寫	-新聞本質與特性分析 -平面、電子媒體生態與習性 -新聞稿撰寫重點	趙政岷 時報周刊 副社長暨總編輯
12:40-14:00	午休用餐時間		
14:00-15:30 15:40-17:10	新聞議題操作與事件行銷	-活動策略擬定與執行 -創意事件行銷	劉維融(暫定) 偉視捷台灣 品牌溝通總監

9/15(六)基礎紮根階段

時間	課題	課程特色/大綱	預擬師資
09:30-11:00 11:10-12:40	公關企劃力與創意 激發	-企業公關策略與行銷公關 -議題傳播與效益 -創意企劃	蔡依如 先勢公關執行 副總經理
12:40-14:00	午休用餐時間		
14:00-15:30 15:40-17:10	公關簡報提案技巧	-掌握簡報對象的秘訣 -如何正確傳達訊息 (從企劃到簡報) -簡報個案分析	蔡依如 先勢公關執行 副總經理

9/21(五)應用案例討論

時間	課題	課程特色/大綱	預擬師資
09:30-11:00 11:10-12:40	媒體危機處理訓練	-危機時的對外發言訓練 -負面報導的處理對策 -個案分享	黃兆慧 縱橫傳訊公關顧問 總經理
12:40-14:00	午休用餐時間		
14:00-15:30 15:40-17:10	企業個案 -聽見幸福的聲音 「好米亞」	-品牌故事 -政府輔導經驗分享 -產品特色與造型 -經營創新突破點	黃志榮 智戎科技(股)公司 負責人

9/22(六)應用案例討論

時間	課題	課程特色/大綱	預擬師資
09:30-11:00 11:10-12:40	活動前置要點	-風光秀出亮點 -活動前置作業提醒	虞歡庭 中華民國全國中小 企業總會特助(記者 會執行輔導)
12:40-14:00	記者會前置作業		
14:00-15:30 15:40-17:10	星光結業式暨成果展		
17:10-18:00	結訓測驗評量		

101年度臺北市中小企業知識學苑 申請文件檢核表

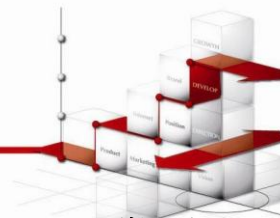
- ◎ 文件要寄送至台北市羅斯福二段95號6樓前，請再次確認以下相關資料是否完備，並將本表置於所有申請文件最前頁，以便審查人員確認。
- ◎ 文件請以長尾夾固定即可，毋須裝訂。文件擺放順序如下：

項目	是否完成	檢查情形
附表一：企業基本資料	☐ 完成	☐ 請完整填寫申請單位之中文全名及營利事業統一編號 ☐ 實收資本額及經常性僱用員工人數，請確實填寫 ☐ 請加蓋申請單位大小章
附表二：學員報名資料	☐ 完成	☐ 請提供 2 吋大頭照 2 張 1.第 1 張請黏貼於附表二：學員報名資料 2.第 2 張請浮貼於附表二 2 吋證件照片黏貼處(供結業證書使用)
合法設立登記於臺北市證明文件之影本	☐ 完成	☐ 1.營利事業登記影本(或自經濟部商業司下載營業資料登記) 2.或其他可證明設立於臺北市之相關證明文件)

101 年度臺北市中小企業知識學苑

附表一：企業基本資料

申請單位 中文全名			
營利事業 統一編號		員工人數	
負責人		實收資本額 (新台幣)	
公司網址			
主要產品/服務 (20 字內)			
公司地址	郵遞區號：_____		
產業別	☐ 農、林、漁、牧業 ☐ 礦業及土石採取業 ☐ 製造業 ☐ 電力及燃氣供應業 ☐ 用水供應及污染整治業 ☐ 營造業 ☐ 批發及零售業 ☐ 運輸及倉儲業 ☐ 住宿及餐飲業 ☐ 資訊及通訊傳播業 ☐ 金融及保險業 ☐ 不動產業 ☐ 支援服務業 ☐ 公共行政及國防；強制性社會安全 ☐ 教育服務業 ☐ 醫療保健及社會工作服務業 ☐ 藝術、娛樂及休閒服務業 ☐ 其他_____		
	註：依行政院主計處公佈之產業別分類。		
聯絡人		部門/職稱	
聯絡電話		電子信箱	

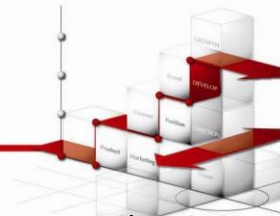


101 年度臺北市中小企業知識學苑

(請自行複印)

附表二：學員報名資料

A.基本資料			
姓名			證件照 2 吋證件照 黏貼處
身份證字號			
出生年月日			
電話	分機：	傳真	
手機		電子信箱	
學歷	☐ 博士 ☐ 碩士 ☐ 學士 ☐ 高中職 ☐ 其他 _____		工作年資
報名班次 (請勾選一班)	☐ 服務業門市經營班 ☐ 綠色科技應用班 ☐ 媒體公關溝通班		
B.工作經歷			
現任部門		職稱	
工作說明 (100 字內)			
參訓期望			



101 年度臺北市中小企業知識學苑

附表三：主管推薦函

主管姓名			
部門		職稱	
電話	分機：	電子信箱	
薦訓原因			
訓後對推薦同仁在工作改善之期望			
訓後效益追蹤同意書	為瞭解學員於課程結束後在工作上的應用程度，以及企業體獲益性，本計畫將於課程結束 1-2 個月後進行學習效益調查，以作為本學苑未來規劃方向。調查內容包含以下： (1) 主管對受訓同仁的工作表現滿意度 (2) 是否有實際作品產出(例：網路行銷活動、產品品牌化) (3) 產品、店面人氣增加度 (4) 企業經營成長幅度 本人同意訓後將配合進行書面及電話訪談 同意人：_____ (簽名或蓋章)		

※附表三非必要提供，但提供可為審查加分；如申請人為負責人，可不填。