

98年公共圖書館

# 創新機能人才培訓

研習手冊



指導機關：教育部

主辦機關：國立台中圖書館

協辦機關：高雄縣政府文化局

研習地點：高雄縣政府文化局皮影戲館三樓劇場

研習日期：98年9月3、4日（星期四、五）

# 98年公共圖書館創新機能人才培訓 研習手冊

## 目次

<b>研習課程表</b> .....	1
<b>專題演講</b>	
創新行銷/彭一昌.....	3
服務理念與顧客關係/徐丞敬.....	14
<b>講師資料</b> .....	32
<b>學員名錄</b> .....	34
<b>工作人員名錄</b> .....	37
<b>座位表</b> .....	38
<b>附錄</b>	
98年公共圖書館創新機能人才培訓實施計畫.....	40
高雄縣政府文化局位置圖及平面圖.....	44
蓮潭國際會館交通位置圖.....	45
國立臺中圖書館出版品一覽表.....	46
國立臺中圖書館提供之電子資料庫.....	47
<b>筆記欄</b> .....	50



# 研習課程表

98年9月3日（星期四）		
時間	課程內容	主講人或主持人
09:30~10:00	報到	輔導課
10:00~10:10	始業式	蘇忠館長 國立臺中圖書館
10:10~12:00	一、專題演講：「創新行銷」	主講人：彭一昌顧問 清涼音文教基金會
	問題與討論（Q and A）	
12:00~13:30	午餐	輔導課
13:30~15:20	二、專題演講：「服務理念與顧客關係」I	主講人：徐丞敬總經理 興誠服務品質管理訓練機構
15:20~15:40	茶敘交誼	輔導課
15:40~17:30	三、專題演講：「服務理念與顧客關係」II	主講人：徐丞敬總經理 興誠服務品質管理訓練機構
	問題與討論（Q and A）	
17:30~	明天見（前往住宿旅館：蓮潭國際會館） 地址：高雄市左營區崇德路801號，電話：07-3413333	

98年9月4日（星期五）	
參觀行程/時間	
從飯店出發（8：30）→參訪高雄縣橋頭鄉立圖書館（9：10~10：00）→參訪高雄縣岡山镇立圖書館（10：20~11：10）→綜合座談（11：10~12：00）→12：00賦歸（高鐵車站→火車站→高雄縣政府文化局）	

專

題

演

講

彭一昌 顧問

清涼音文教基金會

創新行銷

徐丞敬 總經理

興誠服務品質管理訓練機構

服務理念與顧客關係

# 創新行銷

幫您擁有令人愉悅的特質

您可以不用害怕行銷  
因為——  
行銷的能力是與生俱來的

## 請好好思考這些問題

- 如果，小Baby不懂行銷...
- 如果，單位主管不懂行銷...
- 如果，業務人員不懂行銷...
- 如果，男生不懂行銷...
- 如果，女生不懂行銷...

## 內化的功力

學招不學功，到頭一場空

# 態 度

成功 = 態度 + 技巧  
100%      99%      1%

期待好事，得到好的結果  
期待壞事，唯恐心想事成

# 用 心

鼎泰豐處裡Cash的藝術

# 創 新

模仿轉化為創意  
點子的保鮮期限

# 第一印象的建立 如何扭轉第二印象

## 觀念

用正確的行銷觀念  
全面清除過去的錯誤概念

- D咖的行銷人員銷售商品
- 中等的行銷人員銷售自己
- 高級的行銷人員銷售觀念

## 原 則

- 利益的取向
- 承諾的重視
- 持續的保障

# 外顯的技巧

學功不學招，策略不會高

## 威 脅

動之以情  
誘之以利  
脅之以災

# 夢 想

- 你在銷售什麼
- 十年後的眼光

# 掌 控

- 年度廣告預算最多的商品
- 市場區隔的策略擬定

## 市場區隔的策略擬定

- 全方位的罰款
- 標準區隔方式
- 需求區隔方式
- 行為區隔方式

## 幽 默

子曰：

「三十而立，四十而不惑，  
五十知天命，六十耳順，  
七十從心所欲、不踰矩。」

# 幽 默

如何讓客戶打開錢包  
讓客戶自己說服自己

創新行銷的最終省思

- 善用大智慧，勿耍小聰明
- 策略訂定的角度放在哪裡
- 調節行銷策略的反應機制

創新行銷大師就是您

感謝您的時間與配合

彭老師的電子信箱與部落格

信箱：pic13579@gmail.com

<http://pic13579.pixnet.net/blog>

專線：09158-24680





# 服務理念 與 顧客關係



徐丞敬

機密:遵守智慧財產權,未經授權,禁止照相或翻印

誠信·感恩·永續·創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



# 想想吧！想想吧！ 不好的服務 良好的服務



機密:遵守智慧財產權,未經授權,禁止照相或翻印

誠信·感恩·永續·創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



## 經濟的演變

階段 項目	傳統經濟 60年以前	知識經濟 60~90年	服務經濟 90年代以後
生產因素			
財富來源			

機密:遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信·感恩·永續·創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
http://www.scsq.com.tw



## 顧客希望...

1. 微笑面對
2. 視線接觸並關心
3. 以重量級貴賓對待
4. 創造一個溫馨舒適的氣氛
5. 將每件事都做到盡善盡美
- 6.



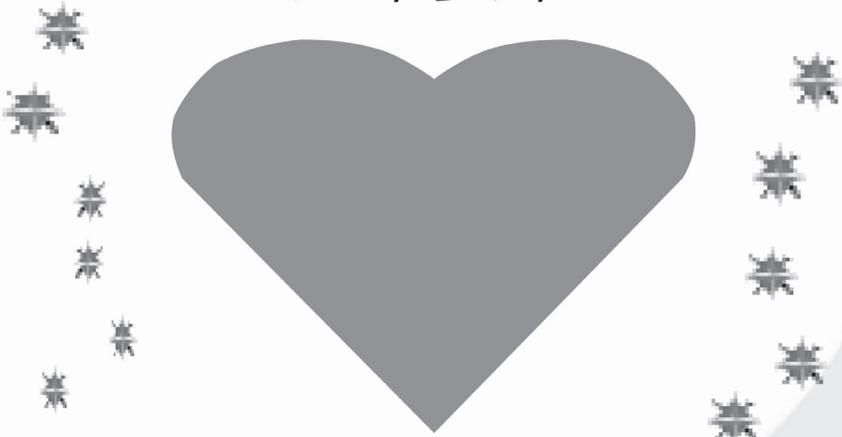
機密:遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信·感恩·永續·創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
http://www.scsq.com.tw

 興誠服務品質管理訓練機構  
Sing Cheng Service Quality Management Training Institute

# 基本要素



機密:遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信·感恩·永續·創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>

 興誠服務品質管理訓練機構  
Sing Cheng Service Quality Management Training Institute

# 滿足顧客方法

爲了感動顧客, 我們盡量提供  
超乎顧客預期的服務。

顧客受到這些  
才會感動、滿意。

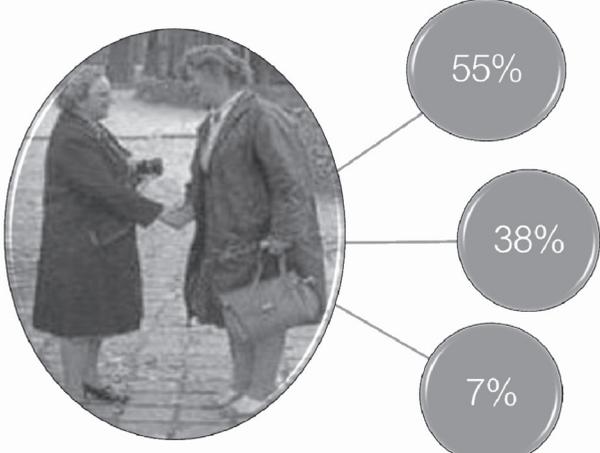
機密:遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信·感恩·永續·創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>

 興誠服務品質管理訓練機構  
Sung Cheng Service Quality Management Training Institute

## 有效的溝通秘訣



55%

38%

7%

機密:遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>

 興誠服務品質管理訓練機構  
Sung Cheng Service Quality Management Training Institute

## 做好服務的關鍵

### 第一：

機密:遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



# 做好服務的關鍵

## 第二：



機密：遵守智慧財產權，未經授權，禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



# 顧客的範圍



機密：遵守智慧財產權，未經授權，禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



興誠服務品質管理訓練機構  
Sung Cheng Service Quality Management Training Institute

## 顧客不願上門的原因？

- 1%：
- 3%：
- 5%：
- 9%：
- 14%：
- 68%：

機密：遵守智慧財產權，未經授權，禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



興誠服務品質管理訓練機構  
Sung Cheng Service Quality Management Training Institute

## 服務 五大精神

機密：遵守智慧財產權，未經授權，禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



興誠服務品質管理訓練機構  
Sing Cheng Service Quality Management Training Institute

## 服務五大精神

- 1.主動
- 2.尊重
- 3.自主
- 4.細心
- 5.全力



機密:遵守智慧財產權,未經授權,禁止照相或翻印

誠信·感恩·永續·創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



興誠服務品質管理訓練機構  
Sing Cheng Service Quality Management Training Institute

## 組織單位 服務作法

機密:遵守智慧財產權,未經授權,禁止照相或翻印

誠信·感恩·永續·創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



興誠服務品質管理訓練機構  
Sing Cheng Service Quality Management Training Institute

## 迪士尼樂園



機密:遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



興誠服務品質管理訓練機構  
Sing Cheng Service Quality Management Training Institute

## 遠雄海洋公園



感動

驚喜

朋友

機密:遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



# HOLA



熱情

專屬

藝術

機密:遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



# 顧客服務 五大做法

機密:遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



興誠服務品質管理訓練機構  
Sing Cheng Service Quality Management Training Institute

## 顧客服務五大做法

- 1.專業層面-技術、品質、價格、通路
- 2.形象層面-企業識別形象、人際形象
- 3.問卷調查-內部問卷、外部問卷
- 4.獎勵顧客-顧客也是獎勵的一份子
- 5.諮商顧問-讓顧客成爲諮詢顧問

機密:遵守智慧財產權,未經授權,禁止照相或翻印

誠信·感恩·永續·創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



興誠服務品質管理訓練機構  
Sing Cheng Service Quality Management Training Institute

## 1.專業層面

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.



機密:遵守智慧財產權,未經授權,禁止照相或翻印

誠信·感恩·永續·創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



## 2. 形象層面

### 1. 識別形象—

### 2. 人際形象—

機密: 遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL: 04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



## 行為形象

- <1> 形象塑造管理
- <2> 表情與聲音管理
- <3> 儀態禮儀管理
- <4> 容貌與服裝管理
- <5> 問候、應對進退管理
- <6> 電話禮儀管理



機密: 遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL: 04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



## 心理形象

- <1>顧客服務品質管理
- <2>溝通禮節管理
- <3>顧客抱怨處理
- <4>顧客滿意與需求調查
- <5>服務藍圖設計
- <6>服務標準書



機密:遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



## 3. 問卷調查

- 1. 內部問卷調查
- 2. 外部問卷調查



機密:遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



4. 顧客也是我們  
獎勵的一份子。

5. 讓顧客成爲  
諮商顧問。



機密:遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信·感恩·永續·創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



## 國際驗證機構 服務管理-六大方向

機密:遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信·感恩·永續·創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



## 國際服務品質標章



● Service Excellence Verified

機密:遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



## 國際服務品質標準

發展時間

1994年~法國

引進時間

2000年~亞洲-台灣

引源依據

ISO-Guide 65



機密:遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



## 服務-是對顧客所宣示的

「服務品質」做  
標準化與量化  
的文件制訂並落實執行



機密:遵守智慧財產權,未經授權,禁止照相或翻印

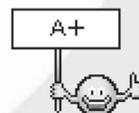
誠信·感恩·永續·創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



## 何謂「服務管理」

服務業組織  
落實為消費顧客的



機密:遵守智慧財產權,未經授權,禁止照相或翻印

誠信·感恩·永續·創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



興誠服務品質管理訓練機構  
Sing Cheng Service Quality Management Training Institute

## 部門職場 依國際服務品質制度

- 1.環境服務
- 2.商品服務
- 3.人員服務
- 4.行銷服務
- 5.內部服務
- 6.教育訓練



機密：遵守智慧財產權，未經授權，禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



興誠服務品質管理訓練機構  
Sing Cheng Service Quality Management Training Institute

## 國際服務品質標準 稽核方式

- 不通知
- 秘密客
- 消費者身分
- 依營業時間前往



機密：遵守智慧財產權，未經授權，禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



改變想法, 就會改變行動  
改變行動, 就會改變習慣  
改變習慣, 就會改變品格  
改變品格, 就會改變命運

機密: 遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL: 04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



服務業  
世界和平的產業



機密: 遵守智慧財產權, 未經授權, 禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL: 04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



興誠服務品質管理訓練機構  
Sing Cheng Service Quality Management Training Institute

## 謝謝大家！感恩



- 顧客服務管理師 認證
- 服務品質管理獎學金 申請
- BIM行為形象-服務品質系統課程訓練
- CSI Star神秘客服務稽核星級調查評鑑
- SGS & TUV國際服務品質流程制定輔導
- **04-24632787 ; 0937-711588**
- **mail : aronhsu @ scsq.com.tw**
- **MSN : aronhsu0617@hotmail.com**
- **HTTP : www.scsq.com.tw**

機密：遵守智慧財產權，未經授權，禁止照相或翻印

誠信 · 感恩 · 永續 · 創造健康幸福人生

TEL:04-24632787  
<http://www.scsq.com.tw>



## 講師資料

### 彭一昌 老師

學歷：逢甲大學企管系

經歷：國家金鼎獎入圍作家

清涼音文教基金會顧問

文化大學教育推廣部南區教育顧問

職訓局全民共通核心職能認證講師

行政院公務人力發展中心特聘講師

奧運國手訓練中心口才訓練講師

服務單位：清涼音文教基金會顧問、特聘講師

繆思企管首席顧問

聯絡電話：07-8033096

E - m a i l : pic13579@gmail.com

## 徐丞敬 老師

學歷：東海大學法律系

SGS-Qualicert國際服務品質驗證(神秘客)主導稽核員訓練合格

ISO-10015訓練品質管理主導稽核員訓練合格

中華民國品質學會服務業專業師

韓國三星服務管理學院顧客服務禮儀管理合格講師

美國Persona訓練機構/OAS.PM合格講師

經歷：興誠服務品質管理訓練機構總經理

台灣服務禮儀品質管理協會理事長

行政院公務人力發展中心特聘講師

文化大學推廣教育中心服務品質管理類特聘講師

台中市政府、彰化縣衛生局、彰化縣文化局服務品質輔導顧問

誠品書店、長榮桂冠酒店、B&Q、台灣大哥大..等企業服務品質輔導顧問

質輔導顧問

服務單位：興誠服務品質管理訓練機構總經理

聯絡電話：04-24632787

E - m a i l : aronhsu@scsq.com.tw

## 學員名錄

編號	姓名	服務單位	職稱	電話	住宿
1	周志宏	臺北市立圖書館松山分館	主任	02-27531875	Y
2	郭斌達	臺北市立圖書館士林分館	主任	02-28361994	Y
3	唐艷芝	高雄市立圖書館	助理幹事	07-3899938	N
4	馬玉潔	高雄市立圖書館	助理幹事	07-3631338	N
5	劉伊敏	基隆市文化局	館員	02-24224170#283	Y
6	張淑東	基隆市文化局	約僱	02-24224176#282	Y
7	葉淑美	桃園縣政府文化局	約聘	03-3322592#8405	Y
8	邱惠伶	桃園縣政府文化局	約聘	03-3392450#8403	Y
9	彭秀珍	苗栗縣政府國際文化觀光局	課長	037-352961#511	Y
10	黃鳳嬌	苗栗縣政府國際文化觀光局	約聘編審	037-35296	Y
11	黃世桓	臺中縣文化局	約聘	04-26280173	Y
12	張怡芬	南投縣政府文化局	課長	049-2221619#401	Y
13	劉蘭芬	南投縣政府文化局	書記	049-2221619#404	Y
14	侯秀育	彰化縣文化局	課長	04-7250057#330	Y/素
15	吳昭慧	彰化縣文化局	書記	04-7250057#339	Y
16	趙惠平	雲林縣政府文化處	科員	05-5340919	Y
17	徐貞容	嘉義縣政府文化處	科員	05-3799978#36	N
18	楊雅琪	台南市立圖書館	組長	06-2255146#121	Y
19	郭怡怡	台南市立圖書館	約僱	06-2255146#501	Y
20	洪慈芬	高雄縣政府文化局	科長	07-6262620#2501	N
21	李玉霜	高雄縣政府文化局	約聘	07-6262620#2509	N
22	蔡幸育	高雄縣政府文化局	館員	07-7462283#203	N
23	陳碧玉	屏東縣政府文化處	科長	08-7360330#2110	Y
24	呂芳珍	屏東縣政府文化處	科員	08-7360330#2118	Y
25	白穗娟	澎湖縣政府文化局	辦事員	06-9261141#152	Y
26	黃文玉	宜蘭縣政府文化局	科長	03-9322440#200	Y

## 學員名錄

編號	姓名	服務單位	職稱	電話	住宿
27	張菁華	宜蘭縣政府文化局	科員	03-9322440#215	Y
28	陳櫻分	花蓮縣文化局	課員	03-8227121#153	Y
29	曹瑞菊	連江縣政府文化局	約僱	083-622148#309	Y
30	林旻旻	澎湖縣七美鄉立圖書館	館員	06-9971854	Y
31	林威政	基隆市信義區公所	書記	02-24282101#403	N
32	江燕鳳	台北縣永和市立圖書館	館長	02-29222409#10	Y
33	杜慧貞	台北縣中和市立圖書館	里幹事	02-29492767	Y
34	曾郁娟	台北縣深坑鄉立圖書館	助理員	02-26623116#237	Y
35	蔡珮嘉	桃園縣中壢市文化圖書管理 理所	助理員	03-4271801#1006	Y
36	詹鳳玉	苗栗縣卓蘭鎮立圖書館	助理員	04-25892494	Y/素
37	王慧雯	苗栗縣西湖鄉立圖書館	書記	037-921519	Y
38	羅素貞	台中縣潭子鄉立圖書館	助理員	04-25319339	Y
39	紀麗娟	台中縣梧棲鎮公所	課長	04-26564311#604	Y
40	陳瓊嬾	南投縣仁愛鄉立圖書館	館長	049-2803942	Y
41	卓秋花	南投縣仁愛鄉立圖書館	保育員	049-2803549	Y
42	蔡素蘭	雲林縣水林鄉公所	課員	05-7856413	Y
43	林秀鑾	雲林縣褒忠鄉立圖書館	村幹事	05-6972005	Y
44	方素儀	雲林縣東勢鄉公所	村幹事	05-6991524	Y
45	陳誌雄	雲林縣虎尾鎮公所	館長	05-6326204	Y
46	蔡明嘉	雲林縣崙背鄉立圖書館	助理員	05-6968960	Y/素
47	廖健棋	雲林縣西螺鎮立圖書館	里幹事	05-5866675	Y
48	林保玲	彰化縣二林鎮立圖書館	館長	04-8963723	Y
49	陳淑貞	彰化縣鹿港鎮公所	館長	04-7784337	Y
50	梁桂珠	嘉義縣竹崎鄉立圖書館	館長	05-2611546	Y
51	湯春櫻	嘉義縣阿里山鄉立圖書館	館長	05-2511860	Y
52	蘇金蕉	台南縣新營市立圖書館	館長	06-6525933	N
53	龔智芳	台南縣新營市立圖書館	課員	06-6525933	N

編號	姓名	服務單位	職稱	電話	住宿
54	王婷微	台南縣七股鄉立圖書館	辦事員	06-7872611#225	N/素
55	湯惠鈴	台南縣善化鎮立圖書館	館員	06-5810299	Y/素
56	王淑娥	台南縣新市鄉公所	助理員	06-5997340	Y
57	王瑞進	台南縣玉井鄉公所	村幹事	06-5744190	N
58	呂煌男	台南縣東山鄉公所	課長	06-6801941	Y
59	林秀華	高雄縣大社鄉立圖書館	業務助理	07-3519582	N/素
60	許方秀枝	高雄縣大社鄉立圖書館	業務助理	07-3519582	N/素
61	李燕華	高雄縣茄萣鄉立圖書館	助理員	07-6900086	N
62	劉瑞馨	高雄縣湖內鄉立圖書館	保育員	07-6995569	N
63	蔡香君	高雄縣岡山鎮立圖書館	館長	07-6234281	N
64	蘇俊明	高雄縣岡山鎮立圖書館	助理員	07-6224518	N
65	張美香	高雄縣岡山鎮立圖書館	里幹事	07-6224518#32	N/素
66	許美麗	高雄縣橋頭鄉立圖書館	館長	07-6110154	N/素
67	趙慧嬪	屏東縣獅子鄉立圖書館	館長	08-8771129#88	N
68	林裕香	屏東縣高樹鄉立圖書館	館長	08-7962019#51	N
69	顏秀芸	屏東縣新園鄉公所	館長	08-8681385	N
70	蔡珮旻	屏東縣新園鄉公所	書記	08-8681385	N/素
71	蔡淑香	花蓮縣花蓮市立圖書館	館長	03-8361041	Y
72	沈雲嬌	花蓮縣壽豐鄉公所	館長	03-8653632	Y
73	劉筠婕	花蓮縣卓溪鄉立圖書館	保育員	03-8880985	Y
74	鍾玉英	花蓮縣萬榮鄉立圖書館	辦事員	03-8751447	Y
75	蘇春薇	宜蘭縣南澳鄉立圖書館	館長	03-9982393	Y
76	鄭月明	宜蘭縣南澳鄉立圖書館	館員	03-9982393	Y

# 工作人員名錄

## 高雄縣政府文化局

林倩綺 局長

廖文卿 副局長

蘇玲 秘書

洪慈芬 科長

吳合芳 科長

李玉霜 小姐

蔡幸育 小姐

田宏義 先生

朱秀蘭 小姐

黃淑芬 小姐

施郁芬 小姐

花堂翔 先生

## 國立台中圖書館

蘇忠 館長

鄭慕寧 副館長

賴甫昌 課長

陳哲文 主任

林厚宇 主任

張薰云 小姐

李綺娟 小姐

周孟香 小姐

趙幸儀 小姐

林耿玄 先生

洪乙仙 小姐

李淑卿 小姐

## 座位表

## 講台

	1-1	1-2	1-3	1-4	1-5	1-6		1-7	1-8	1-9	1-10	1-11	1-12
	2-1	2-2	2-3	2-4	2-5	2-6		2-7	2-8	2-9	2-10	2-11	2-12
		周志宏	郭斌達	唐艷芝	馬玉潔	侯秀育		張怡芬	葉淑美	邱惠伶	黃鳳嬌	趙惠平	
	3-1	3-2	3-3	3-4	3-5	3-6		3-7	3-8	3-9	3-10	3-11	3-12
		吳昭慧	劉蘭芬	劉伊敏	張淑束	黃世桓		彭秀珍	徐貞容	郭怡怡	楊雅琪	李玉霜	
	4-1	4-2	4-3	4-4	4-5	4-6		4-7	4-8	4-9	4-10	4-11	4-12
		呂芳珍	陳碧玉	白穗娟	張菁華	黃文玉		陳櫻分	曹瑞菊	林旻旻	林威政	廖健棋	
走	5-1	5-2	5-3	5-4	5-5	5-6	走	5-7	5-8	5-9	5-10	5-11	5-12
		江燕鳳	杜慧貞	曾郁娟	蔡珮嘉	詹鳳玉		王慧雯	羅素貞	紀麗娟	陳瓊變	卓秋花	
道	6-1	6-2	6-3	6-4	6-5	6-6	道	6-7	6-8	6-9	6-10	6-11	6-12
		蔡明嘉	蔡素蘭	林秀鑾	方素儀	陳誌雄		林保玲	陳淑貞	梁桂珠	湯春櫻	蘇金蕉	
	7-1	7-2	7-3	7-4	7-5	7-6		7-7	7-8	7-9	7-10	7-11	7-12
		龔智芳	王婷微	湯惠鈴	王淑娥	王瑞進		呂煌男	林秀華	許方秀枝	李燕華	劉瑞馨	
	8-1	8-2	8-3	8-4	8-5	8-6		8-7	8-8	8-9	8-10	8-11	8-12
		蘇俊明	蔡香君	張美香	許美麗	蔡淑香		趙慧嬪	林裕香	顏秀芸	蔡珮旻	沈雲嬌	
	9-1	9-2	9-3	9-4	9-5	9-6		9-7	9-8	9-9	9-10	9-11	9-12
		劉筠婕	鍾玉英	蘇春薇	鄭月明	蔡幸育		洪慈芬					

附

錄

# 98年公共圖書館創新機能人才培訓 實施計畫

一、依據：本館「98年公共圖書館經營管理人才培訓實施計畫」辦理。

二、目的

- (一)呼應全球化發展趨勢及台灣的公共圖書館未來前景，協助館員解讀、掌握趨勢，並從在地思維洞燭公共圖書館未來發展方向，開拓創新機能服務，建構具特色之圖書館，成為全民終身學習中心。
- (二)透過企業行銷理論及規劃能力訓練，導入運用在圖書館，再藉由實務操作與經驗分享，培養圖書館館員行銷規劃能力，強化公共圖書館服務功能。
- (三)利用共同學習觀摩機會，加強作實務經驗交流，促進公共圖書館整體發展。

三、辦理機關

- (一)指導機關：教育部
- (二)主辦機關：國立台中圖書館
- (三)協辦機關：高雄縣政府文化局

四、研習人員（各縣市文化局（處）圖書館推派2人參加，鄉鎮圖書館館員25人依報名先後順序額滿截止）

- (一)北、高兩市圖書館業務主管及承辦人參加
- (二)各縣市文化局（處）圖書館業務主管及業務相關人員參加
- (三)鄉鎮圖書館館員25人

五、研習時間：98年9月3、4日（星期四、五）。

六、研習地點：高雄縣政府文化局皮影戲館三樓(高雄縣岡山鎮岡山南路42號)

## 七、報名作業

(一)報名日期：即日起至7月20日止

(二)報名方式：

1. 由本館統一登入公務人員終身學習入口網站（<http://lifelonglearn.cpa.gov.tw>），認證研習時數計10小時。
2. 鄉鎮圖書館館員報名，依報名先後順序，額滿截止。
3. 將於開課前以e-mail通知。

(三)本案聯絡人：李淑卿小姐（TEL：（04）22261105-923；  
FAX：(04)22232521；e-mail：p037@ntl.gov.tw）

八、經費：由本館年度經費支出。

## 九、其他

(一)參加學員請各服務機關給予公（差）假（主辦單位提供膳宿）。

(二)與會學員差旅費，請依規定向各服務機關報支。

## 十、研習課程

98年9月3日（星期四）		
時間	課程內容	主講人或主持人
09:30~10:00	報到	輔導課
10:00~10:10	始業式	蘇忠館長 國立臺中圖書館
10:10~12:00	一、專題演講：「創新行銷」	主講人：彭一昌顧問 清涼音文教基金會
	問題與討論（Q and A）	
12:00~13:30	午餐	輔導課
13:30~15:20	二、專題演講：「服務理念與顧客關係」I	主講人：徐丞敬總經理 興誠服務品質管理訓練機構
15:20~15:40	茶敘交誼	輔導課
15:40~17:30	三、專題演講：「服務理念與顧客關係」II	主講人：徐丞敬總經理 興誠服務品質管理訓練機構
	問題與討論（Q and A）	
17:30~	明天見（前往住宿旅館：蓮潭國際會館） 地址：高雄市左營區崇德路801號，電話：07-3413333	

98年9月4日（星期五）	
參觀行程/時間	
從飯店出發（8：30）→參訪高雄縣橋頭鄉立圖書館（9：10~10：00）→參訪高雄縣岡山镇立圖書館（10：20~11：10）→綜合座談（11：10~12：00）→12：00賦歸（高鐵車站→火車站→高雄縣政府文化局）	

十一、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要適時修正之。

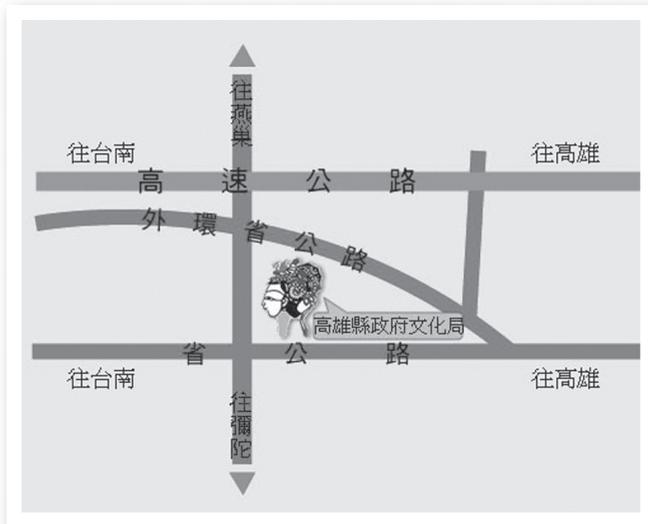
## 98年「公共圖書館創新機能人才培訓」報名表

編號：

姓 名	性 別		<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女
身分證字號	出生日期		民國	年 月 日
服務單位	職 稱			
e - m a i l a d d r e s s	時數認證 (10小時)		<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否 公務人員研習入口網站登錄
通訊地址	縣(市)	鄉(鎮區)	里	鄰 路(街) 巷 弄 號 樓
連絡電話	公：	行動電話		
	宅：	傳 真	( )	
用 餐	<input type="checkbox"/> 素食 <input type="checkbox"/> 葷食	住 宿	9月3日(四) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
研習日期 與 地 點	日期：98年9月3至4日(星期四、五) 研習地點：高雄縣政府文化局皮影戲館三樓劇場 (高雄縣岡山镇岡山南路42號)			
備 註	1. 請將報名表e-mail：p037@ntl.gov.tw；報名截止日期： 7/20。(本案承辦人李淑卿小姐， Tel: 04-22261105#923，FAX: 04-22232521)。 2. 研習期間主辦單位提供學員食宿，旅費請由所屬機構 支應。 3. 如欲停車者，請停至高雄縣政府文化局北側停車場(演 藝廳旁)。			

## 高雄縣政府文化局位置圖

地址：高雄縣岡山鎮岡山南路42號 電話：07-6262620



1. 搭火車至岡山站下車，沿外環省道往南步行約15分鐘可至本局。
2. 自高雄搭往台南方向或搭乘高雄客運8040、8041、8049號車，在文化局(文化中心)站下車。
3. 行駛高速公路者，下岡山交流道往岡山市區約三至五分鐘抵達。

## 高雄縣政府文化局平面圖





## 國立台中圖書館出版品一覽表

序號	書名	出版(創刊)年月	定價	備註
1.	書香文化新樂園	98.06	150	平裝
2	打造公共圖書館新紀元	97.12	150	平裝
3	公共圖書館挑戰與學習	96.12	150	平裝
4	台灣公共圖書館的新世紀特展：閱讀理想國	96.10	200	平裝
5	公共圖書館創新經營	96.04	150	平裝
6	公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估及讀者滿意度調查研究	95.12	200	平裝 (1張光碟片)
7	法國推動閱讀國際研討會會議實錄	95.12	150	平裝
8	深耕閱讀多元學習	95.08	120	平裝
9	元氣生活風	95.04	120	平裝
10	全國閱讀運動－63本文學類好書導讀手冊	95.04	60	平裝
11	國立臺中圖書館讀者閱讀需求及閱讀型態調查研究	94.12	150	平裝 (1張光碟片)
12	公共圖書館行銷經營	94.11	150	平裝
13	讀者需求及服務滿意度調查研究	93.12	120	平裝
14	讀書會經營運作	93.12	120	平裝
15	國立台中圖書館活動手冊(季刊)	93.12	贈	平裝
16	鄉鎮圖書館工作二十講	93.11	150	平裝
17	健康生活派	93.11	125	平裝
18	大地書情：公共圖書館的蛻變	92.06	400	平裝
19	書香遠傳月刊	92.06	95	平裝
20	新時代公共圖書館視訊聯播活動	93.06	100	VCD
21	我家的另一間書房--閱讀新時代公共圖書館	93.05	250	DVD

購買請洽：1.五南文化廣場 (<http://www.wunanbooks.com.tw>)

2.國家書店 (<http://www.govbooks.com.tw>)

國立台中圖書館提供之電子資料庫（網址：[www.ntl.gov.tw](http://www.ntl.gov.tw)）進入途徑：[首頁](#) > [網路資源](#) > [本館購置](#)、[自建及公用之電子資料庫](#)

資料庫名稱	使用範圍
國家圖書館共用電子資料庫	公共圖書館
國家圖書館遠距圖書服務系統 (中文期刊篇目索引影像系統)	不限
中華民國期刊論文索引光碟系統 WWW版	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
法源法律網	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
紙雕狂歡節系列互動多媒體網站 資料庫	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
牛頓教科書影音資料館	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
牛頓教科書自然教學寶庫-實驗篇	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
昆蟲圖鑑小百科	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
台灣魚類學習知識庫	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
台灣百年時空歷史知識庫	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
台灣古蹟學習知識庫	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
台灣原住民學習知識庫	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
大英百科全書線上繁體中文版	縣市級公共圖書館(不含北高兩市)及臺灣分館
大英百科全書-簡明版	縣市級公共圖書館(不含北高兩市)及臺灣分館
國際運動競賽動畫專輯	縣市級公共圖書館(不含北高兩市)
新聞知識庫	公共圖書館(不含北高兩市分館)、國圖及臺灣分館
聯合知識庫	國立台中圖書館
中華日報全報影像資料庫	國立台中圖書館
中央日報全報影像資料庫	國立台中圖書館
中國時報全版影像暨標題索引 (民國39年~88年)	國立台中圖書館
台灣時報資料庫	國立台中圖書館
台灣鳥類影音資料庫	國立台中圖書館
台灣兩棲爬蟲影音資料庫	國立台中圖書館

資料庫名稱	使用範圍
台灣生態筆記資料庫	國立台中圖書館
台灣飲食文化資料庫	國立台中圖書館
本草圖譜加值珍藏版	國立台中圖書館
世界美術資料庫	國立台中圖書館
故宮線上資料庫	國立台中圖書館
歷代書法碑帖集成	國立台中圖書館
Theatre in Vedio亞歷山大系列-史密森尼經典電影資料庫	國立台中圖書館
音象先修網九年一貫數位學習課程	國立台中圖書館
中國期刊全文資料庫(CJFD)	國立台中圖書館
中文期刊全文資料庫(CDPS)	國立台中圖書館
中文電子學位論文服務(CETD)	國立台中圖書館
博碩士論文光碟影像系統	國立台中圖書館
國家標準(CNS)網路服務系統	國立台中圖書館
全方位企業資料庫(TOP 5000企業排名、企業名錄資料庫)	國立台中圖書館
English DNA 雙語教學郵報	國立台中圖書館
Taiwan News Online	國立台中圖書館
TERC英語認證模考與留學資源中心	國立台中圖書館
Oxford English Dictionary (線上牛津英語大辭典)	國立台中圖書館
K12資料庫	國立台中圖書館
台灣大事記資料庫	國立台中圖書館
台灣文獻叢刊資料庫	國立台中圖書館
台灣文獻叢刊續編	國立台中圖書館
台灣文獻匯刊資料庫	國立台中圖書館
台灣當代人物誌資料庫	國立台中圖書館
台灣尋根網	國立台中圖書館
漢文台灣日日新報資料庫	國立台中圖書館

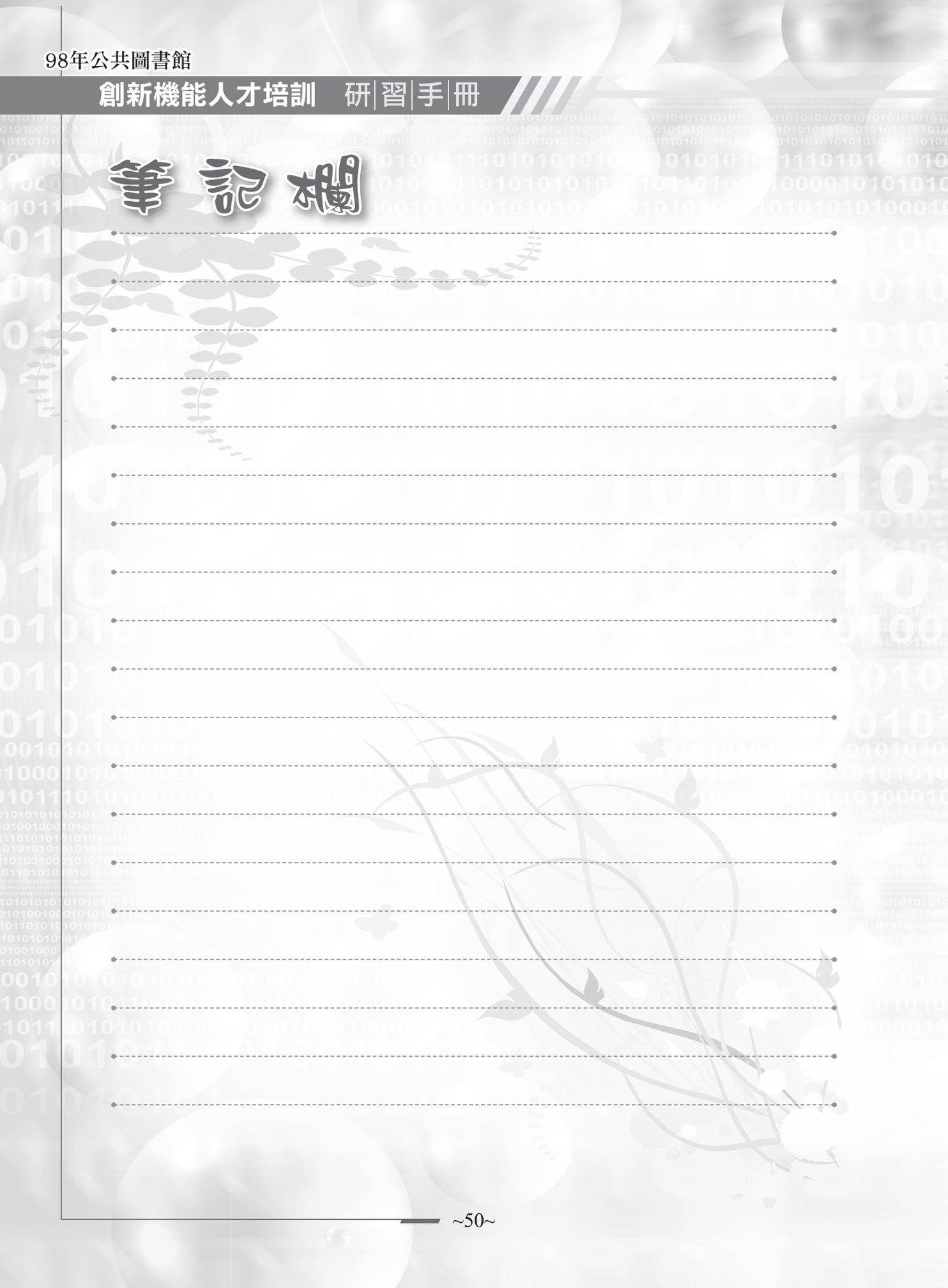
資料庫名稱	使用範圍
台灣日日新報資料庫	國立台中圖書館
台灣史知識庫	國立台中圖書館
線上台灣歷史辭典	國立台中圖書館
古今圖書集成	國立台中圖書館
文淵閣四庫全書	國立台中圖書館
康熙字典	國立台中圖書館
舊版報紙資訊網	不限
臺灣地區古文書資訊網	不限
數位圖書館—日文舊籍數位典藏	不限
地方文獻數位化系統	不限
整合資訊檢索系統	不限

### 國立台中圖書館提供之電子書（網址：[www.ntl.gov.tw](http://www.ntl.gov.tw)）

進入途徑：[首頁](#) > [網路資源](#) > [電子書](#) > [本館購置電子書](#)

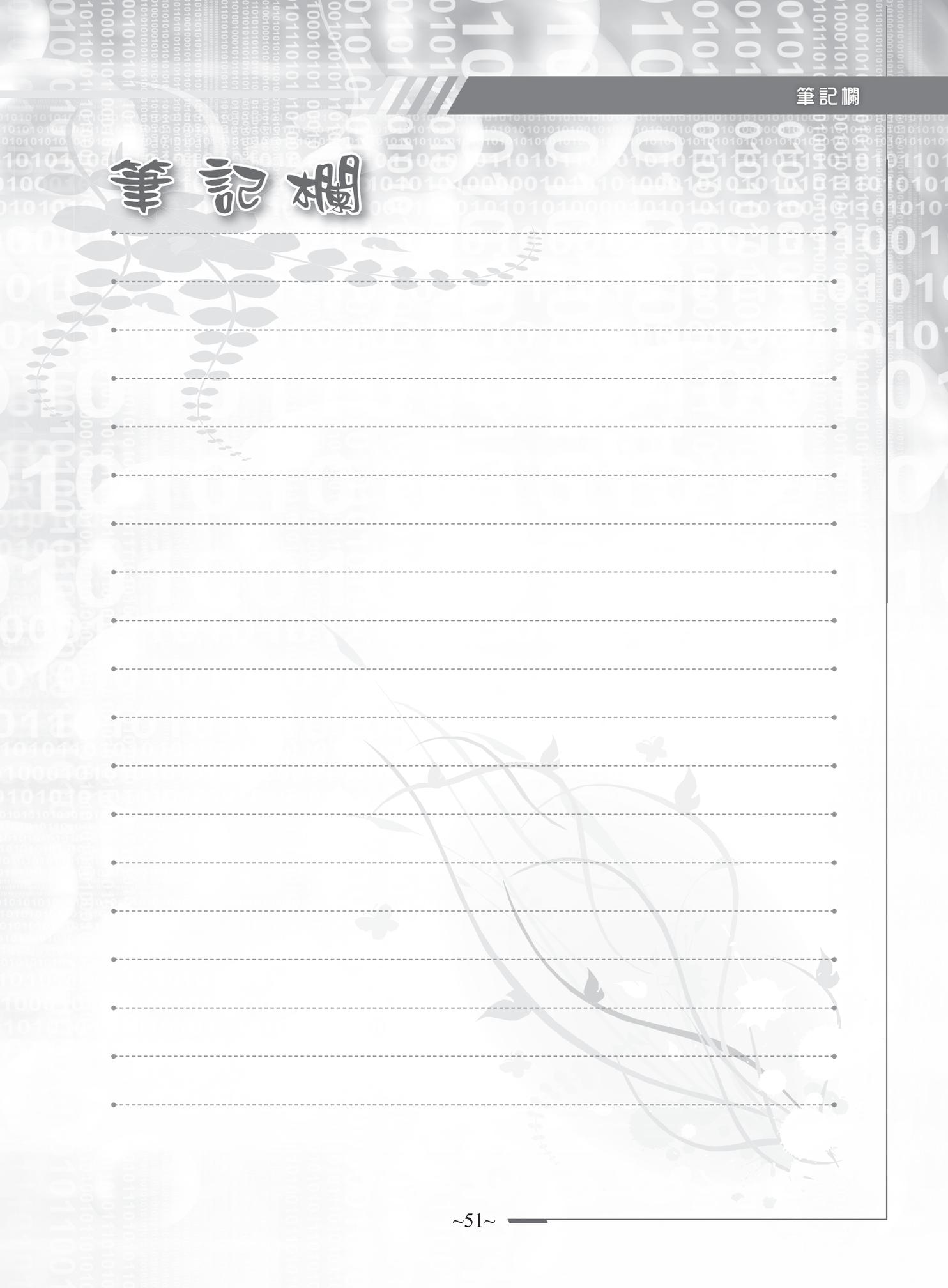
電子書名稱	
TumbleBooks	公共圖書館
Tumble TalkingBooks英文有聲書	縣市級公共圖書館(不含北高兩市)、國圖及臺灣分館
親親文化Little Kiss電子書	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
小魯兒童文學電子書資料庫	公共圖書館(不含北高兩市、國圖及臺灣分館)
Netlibrary英文電子書	國立台中圖書館
Wiley電子書	國立台中圖書館
ebrary英文電子書	國立台中圖書館
超星數字圖書館	國立台中圖書館
北大方正電子書	國立台中圖書館
UDN數位閱讀網	國立台中圖書館
聖典中文電子書	國立台中圖書館
台灣學術書知識庫	國立台中圖書館

# 筆記欄



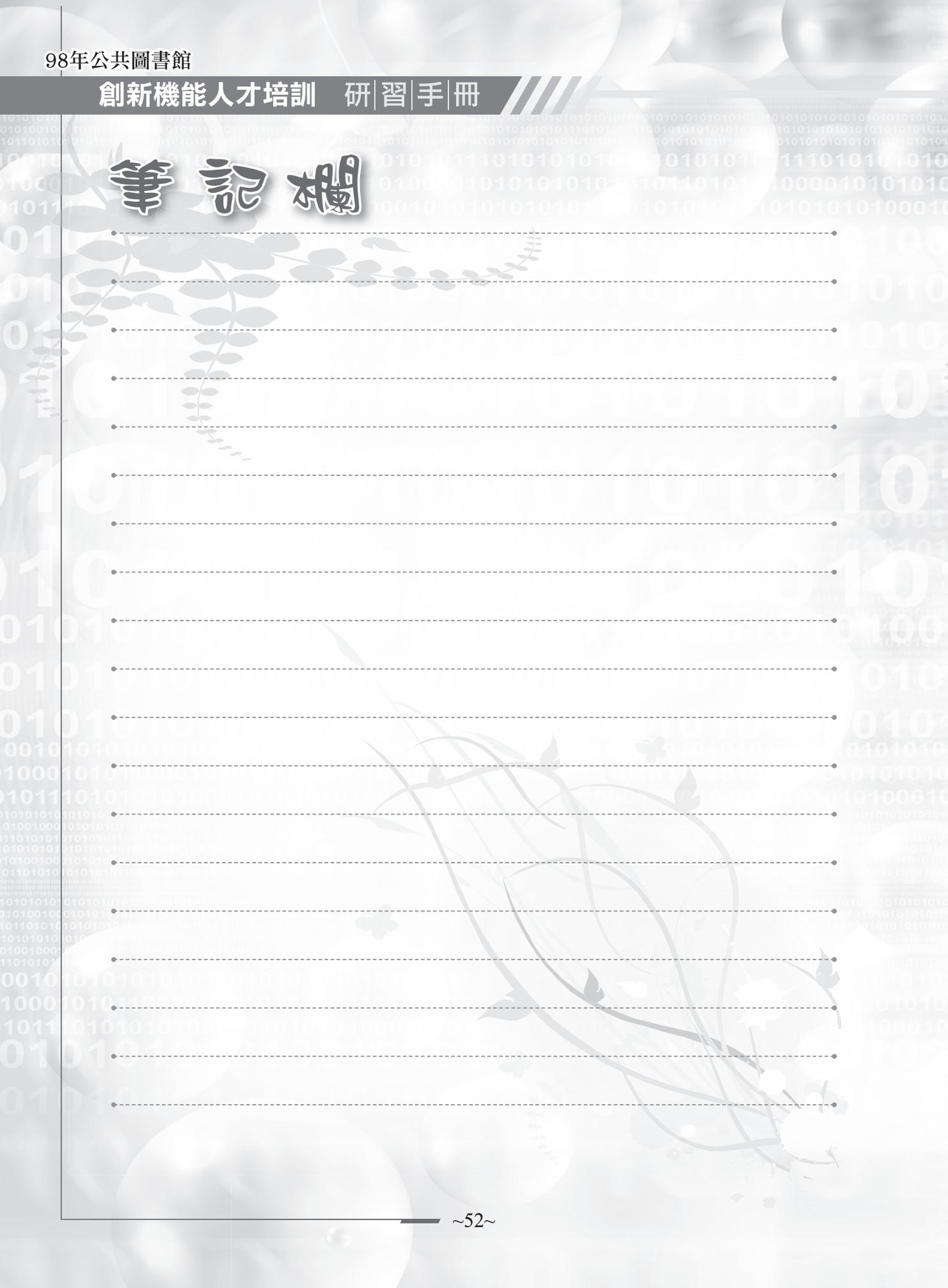
A series of horizontal dashed lines for taking notes, set against a background of binary code (0s and 1s) and stylized floral and leaf patterns.

# 筆記欄



A decorative background featuring binary code (0s and 1s) scattered across the page. There are two main floral illustrations: one on the left side with a leafy branch, and one on the bottom right side with a more complex, swirling floral design. The page is ruled with horizontal dashed lines for writing.

# 筆記欄

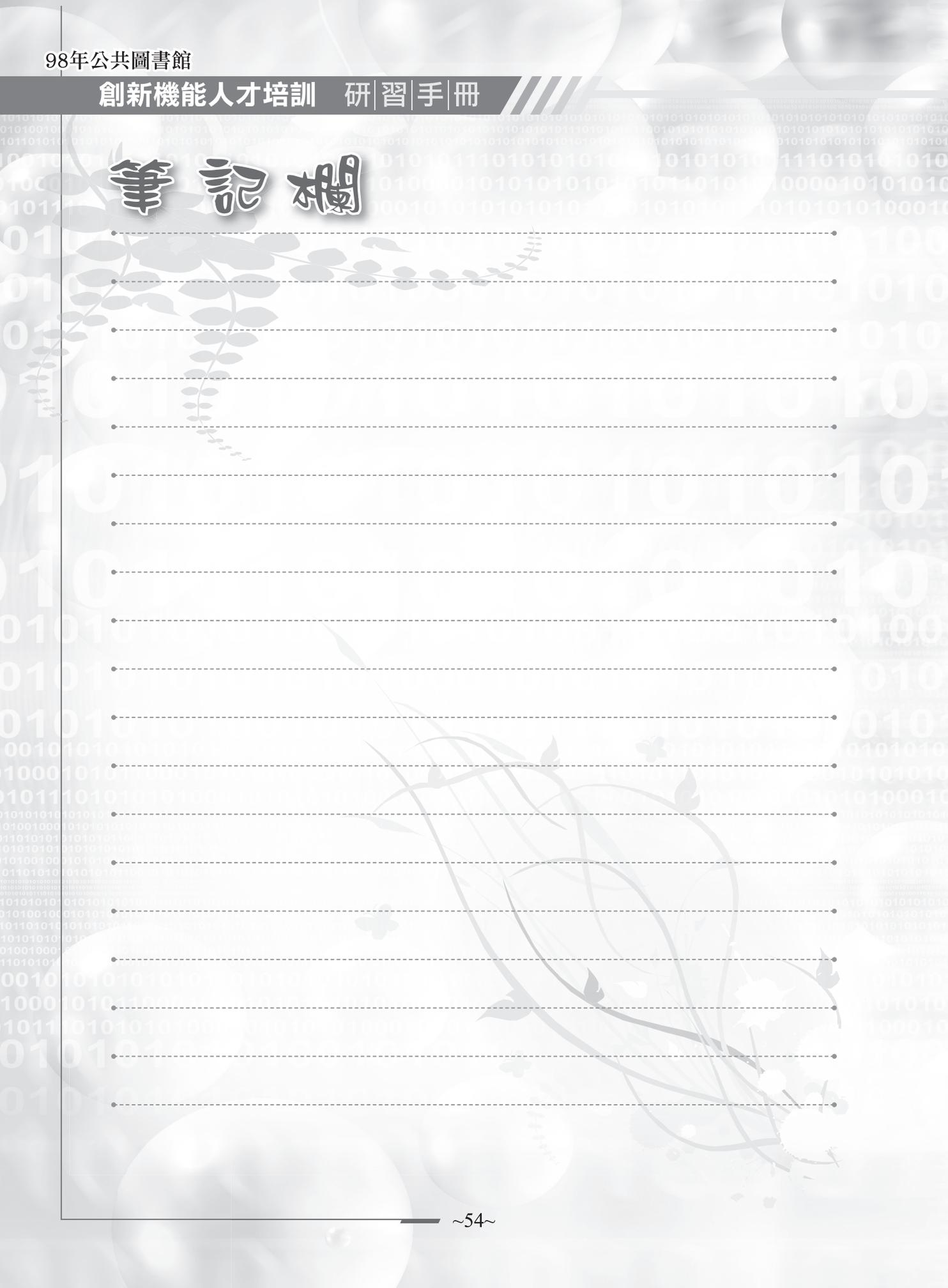


A series of horizontal dashed lines for taking notes, set against a background of binary code (0s and 1s) and stylized floral and leaf patterns.

# 筆記欄

A series of horizontal dashed lines for writing, spanning the width of the page.

# 筆記欄



A series of horizontal dashed lines for taking notes, set against a background of binary code (0s and 1s) and stylized floral and leaf patterns.

指導機關：



主辦機關：



國立臺中圖書館  
NATIONAL TAICHUNG LIBRARY

協辦機關：



高雄縣政府文化局

CULTURAL AFFAIRS BUREAU, KAOHSIUNG COUNTY