

(企業 LOGO) OO 企業(股)有限公司	表單名稱	【課程】程序書
	日期版次	201212 V1

(部分示例)

流程	活動	主要用途	文件名稱	工作時間	相關表單	
需求來源 (D)	1 業務連結需求	開發新客戶 深耕舊客戶 了解客戶需求	客戶需求訪談調查表 課程需求訪談調查表		客戶需求訪談調查表-121115.doc 課程需求訪談調查表-121115.doc	
	2 專業提升 (技能/態度/知識)	提升工作效率效果 提升職業技能 最新法令更新 法令教授 熱情(含家庭/心靈)	課程需求訪談調查表		課程需求訪談調查表-121115.doc	
	3 專案執行	依合約目的結案	課程需求訪談調查表		課程需求訪談調查表-121115.doc	
	4 品牌建立與宣導	教育與宣導 活動設計與執行	活動設計表		活動設計表-121123.doc	
課程規劃	組成專案小組	包含：教育訓練與客戶服務部門	小組成員名單			
	規劃課程內容及執行方法	規劃課程範疇、執行及控管方法。	課程企劃書		課程企劃書-121203.doc	
	評選合適的授課講師及課程內容	審查可能授課講師的資格及課程內容，並予以客觀地評分。	講師及課程審查評分表 講師履歷表		講師及課程審查評分表-121203.doc 講師履歷表.doc	
	發布開課訊息	Email、網站、Facebook、傳真、月刊、DM、同仁協助		開課前一個月		
	課程報名	Email、網站、Facebook、傳真、月刊、DM、同仁協助		課程報名表	開課前二天	課程報名表.doc
		記載及條列參加學員的基本資料。		參加學員名單 含公司名稱、姓名、職務、連絡方式等		參加學員名單&電話記錄表.xlsx
	通知及調查上課學員	以電話通知學員出席的時間及相關規定。		學員上課通知	開課前一天	
(依課程不同需做此項) 調查參加學員對上課內容及方式的期望。			基本準備電話 電話記錄表	開課前一天	基本準備電話(教練課為例)-1211.doc 參加學員名單&電話記錄表.xlsx	
準程	檢查及準備上課	條列課前所應準備的	課程準備檢查表		課程準備檢查表.xls	

(企業 LOGO) OO 企業(股)有限公司	表單名稱	【課程】程序書
	日期版次	201212 V1

(部分示例)

流程	活動	主要用途	文件名稱	工作時間	相關表單
	事宜	工、設備或物品。			
		根據上課討論或作業需求，做適當的學員分組。	學員分組名單		
		通知講師上課相關的細節及準備事項。	講師通知表		講師通知表.doc
		做為學員上課講義及參考之用。	上課教材及資料	開課前三天	
課程執行控管	記錄學員上課狀況	記錄學員報到及出席狀況。	簽到表		簽到表.xlsx
		記錄學員上課的重要過程 (CRM 部門負責)	上課照片記錄表		
	調查學員上課滿意度	調查學員上課後的心得及評價。	問卷調查表	當天	問卷調查表.xls
檢視(評)	分析學員上課滿意度	分析課後滿意度調查的結果。	問卷調查統計報告	三個工作天	問卷調查統計報告.xls
	收集講師課後心得回饋	調查講師對課程的執行心得及建議。	講師課後自評回饋表	當天	講師課後自評回饋表-121127.doc
	檢討及製作課程結案報告	檢討課程執行的結果及成效。	教育訓練總檢討報告	二週內	教育訓練總檢討報告-121127.doc
	分析學員對講師的意見回饋	對講師教學方式的檢視	講師課後他評回饋表	三個工作天	講師課後他評回饋表-121127.doc
	業務開發成果追蹤	<p>新客戶：檢視新客數 (每場佔人數 10%)、拜訪數 (每場至少一家)</p> <p>每回開課須知會客戶服務部，由該部門主管指派人員參與專案</p> <p>舊客戶：協助客戶發現需求、轉介新客戶 (每班 5 家)</p>	課後跟進訪問表		課後跟進訪問表.xls