

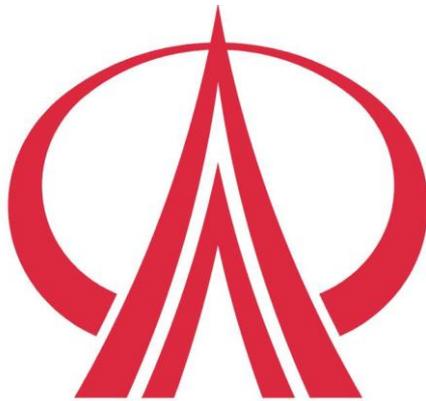
# 修平科技大學

## 行銷與流通管理系

### 三明治教學校外實習專題

實習公司：富邦管理有限公司

-中華電信客服部



指導教師：章綺霞老師

學生：BZ99068 孫家惠

中華民國 103 年 05 月

## 摘要

富邦公司主要業務是承接中華電信的電話行銷工作，是中華電信的外包廠商。主要業務涵蓋固網通信、行動通信，以及數據通信三大領域，提供語音服務、專線電路、網際網路、寬頻上網、智慧型網路、虛擬網路、電子商務、企業整合服務，以及各類增值服務等...。

我在台中市中華電信行銷客服部，位於台中市西區三民路一段161號12F實習，在中華電信實習過程中，從懵懵懂懂到現在已經學到了如何與用戶談吐，在這10個月之中學到了加強自己的應變能力，實習至今已快接近尾聲，從102年7月至103年5月實習了10個月時間，實習總數大約1720個小時，目前還在實習當中...。

## 致謝

我在台中市中華電信擔任電銷人員，感謝系上提供大四三明治學計畫方案，讓我能提早一步適應職場上與社會接軌，更熟悉職場上生活模式，也因為這個實習讓我學到很多東西，進到了這個從未接觸過的實習單位。

在中華電信擔任電銷實習期間，學到了如何如何與用戶之間的應對、談吐，也因為這個行業奧客、刁鑽難搞的用戶太多了，要去學會忍下脾氣跟用戶好聲好氣說話，這個是在外面學習不到的。

最後感謝指導過的老師，給了我們那麼多實習的廠商去選擇，讓我們從中選一，挑到自己適合的工作，也謝謝教導的老師，教導了我們很多相關的科目，能隨時運用到實務上，讓我在學習上更輕鬆，並將在學校所學的融會貫通。

孫家惠致謝

中華民國 103 年 5 月

# 目錄

摘要	I
致謝	II
圖目錄	IV
表目錄	III
實習動機與目的	1
第一節 實習動機	1
第二節 實習目的	1
第三節 實習公司甄選過程	1
第二章 公司介紹	3
第一節 公司沿革與現況	3
第二節 企業策略	3
第三節 企業戰術與策略聯盟	6
第四節 直接負責單位業務內容	7
第三章 個案公司實習所見	10
第一節 門市行政實習	10
第二節 門市營運管理實習	21
第三節 店長與管理職務實習	30
第四節 物流與供應鏈管理實習	39
第五節 消費者分析實習	52
第四章 實習心得與未來建議	55
第一節 實習心得	55
第二節 未來建議	56
第三節 我的未來計畫	57
參考文獻	58

## 圖目錄

圖 3-1 清除 cookie	22
圖 3-2 區域網路設定	23
圖 3-3 自動偵測設定	23
圖 3-4：耳機圖	24
圖 3-5 1288DM	30
圖 3-6 色情守門員 MD	31
圖 3-7 室內來電答鈴 DM	31
圖 3-8 家庭式卡拉 OKKOD DM	31
圖 3-9 諾頓防毒軟體 DM	32
圖 3-10 時間管理 DM	32
圖 3-11 趨勢科技防毒軟體 DM	33
圖 3-12 座位佈置圖	33
圖 3-13 人員認識	33
圖 3-14 環境認識	34

## 表目錄

表 2-1 SWOT 分析	5
表 2-2 公司經營項目與服務	6
表 2-3 每月來客數	6
表 2-4 業績標準	7
表 2-5 點數獎金對照表	7
表 2-6 成交點數對照表	7
表 3-1 公司人力規劃圖	9
表 3-2 公司教育訓練	11
表 3-3 考核績效評分表	16
表 3-4 獎勵制度	19
表 3-5 商品認識	30
表 3-6 認識企業之供應網路	40
表 3-7 訂單管理	48
表 3-8 產品或服務的訂價模式	49
表 3-9 供應商	51
表 3-10 每月撥打人數	52
表 3-11 公司每月成交件數	53
表 3-12 競爭廠商定價	54
表 3-13 競爭廠商促銷	54

# 第一章 實習動機與目的

## 第一節 實習動機

一開始就知道大四有個三明治實習和寫專題報告可以選擇，我選擇實習，所以在大三的時候就充滿期待大四的實習體驗。因為實習可以提前步入職場，先熟悉了解職場生活。

為什麼會選擇中華電信？一開始想法很簡單，想選擇一般在外面投履歷還不見得能上的班，剛好有小接觸過這類型的工作，所以就選擇了中華電信，當我真的進到這個行業才發現，原來不是想像中簡單，一開始真的很不習慣過程也很辛苦，但想到還要撐一年只能硬著頭皮撐下去。

## 第二節 實習目的

來到中華電信行銷推廣部主要學習兩方面，一方面就是如何與用戶之間的應對，有太多的措手不及，另一方面就是提升自己說話用詞與溝通技巧，提高自己在職場中靈機應變的能力。

## 第三節 實習公司甄選過程

### 一、如何獲得實習公司資訊

當初很多間公司給我們去選擇，經由學校跟廠商配合有個廠商說明會其中一間就是中華電信，那時候還有來學校企業簡介，印象很深刻，因為很有興趣所以很認真的有去瞭解，還有上網去瞭解客服需要做些甚麼，一些資訊讓我們去選擇想要的公司，接觸的類型。

### 二、與實習公司如何接洽

先投履歷，再看現階段有沒有甄選上，如果有就要開始準備第二階段的面試，如果也上了就可以到中華電信報到，開始一連串的訓練上課，再來就是口試、筆試，通過就可以簽約了。

### 三、為何選擇目前實習公司

最主要的原因是想找一般在外面不常見的工作，畢竟這個工作也要跟著我們一年的時間，當然也要找自己喜歡的業別，因為自己本身不太喜歡服務業，而自己也想嘗試看看電銷這個行業。

#### 四、你對實習公司的初步看法為何

這是我第一份工作，剛進這間大招牌大公司就覺得我好像來對了，很少自己找工作可以找到福利這麼好又有制度的公司，但一進來我不得不說，我真的很像草莓族，才剛進公司訓練沒幾天我就想退縮了，但又只能跟自己說要撐下去，畢竟這是一份穩定的工作。

## 第二章 公司介紹

### 第一節 公司沿革與現況

#### 一、公司介紹

富邦公司主要業務是承接中華電信的電話行銷工作，是中華電信的外包廠商：

(一)員工人數：1500 人

(二)產業類別：電信通訊

(三)資本額：1000 萬

(四)人事聯絡：謝碧光

(五)公司電話：暫不提供

(六)公司網址：暫不提供

(七)聯絡地址：台中市西區自由路一段 101 號 9 樓之 5

#### 二、經營理念

為迎合行動電話與網際網路廣泛運用所掀起的生活行動化、寬頻化風潮，將運用既有穩固基礎，強化核心能力，並透過結盟、合作，擴大電信與網際網路效用，積極開發行動商務、網路應用，以及寬頻影音多媒體等寬頻服務，提供服務成為民眾生活的幫手，以及廣大企業的經營伙伴。

### 第二節 企業策略

#### 一、企業經營使命與目標

中華電信認為處於高度資訊化、電子化、網路化、行動化的知識經濟時代，在 21 世紀全球化，IT 科技銳變以及網路企業興起的 10 倍速時代，新使命為：「生活網路化」的最好幫手、「商務電子化」的最佳夥伴、「行動資訊社會」的領導者、知識經濟時代「價值的創造者」。

經營的目的在於擴大客戶、投資人與員工三方之共同利益，使企業也因此能夠成長。毛治國(民 90)認為要創造投資人、客戶以及員工的價值，公司內部不同層級的人員，所負擔的責任份量並不相同。首先，要創造公司在投資人心目中的價值，由於所涉及多屬策略性的決策，因此高階主管就必須負擔大部分的責任；其次，而要創造公司的服務在客戶心目中的價值，除了市場區隔與定位、產品設計與定價等較策略性的決策之外，最主要的關鍵因素還是在第一線客戶服務的品質，所以基層員工這時就扮演了決定性的角色。至於員工價值的創造，則應是公司上下全體員工大家共同的責任。

因此，「創造顧客」此一概念不僅是用來檢驗「公司價值」與「員工價值」的依據，同時也是檢驗中華電信能否創造「顧客價值」與「投資人價值」的基礎。

## 二、企業外在競爭有哪些

(一)遠傳固網

(二)台灣固網

(三)亞太固網

(四)群健

(五)威達

### 三、企業 SWOT

表 2-1 SWOT 分析

優勢 (Strengths)	劣勢 (Weaknesses)
1. 電信客服是長期經營人口素質高，經驗豐富，已建立良好口碑，具有專業形象。 2. 中華電信客戶服務專線 103。104。105 簡碼撥打，淺顯易記，深入人心。	1. 業務多樣化，複雜多變，難有效掌握訊息，無法有效提供精緻服務。 2. 與因申告作業流程複雜，無法提供客戶便利措施
機會 (Opportunities)	威脅 (Threats)
1. 客服中心有整合北中南三區客服人員，人力逐漸外包，引進新血輪，改變客戶對公務服務態度形象，提高工作效率。 2. 利用優質通信網路，提供多樣性服務	1. 市場區隔模糊不清，其他業者經常推卸責任。 2. 電信自由化造成網路電信盛行，元有固網市場將受到衝擊

### 四、企業核心競爭力

(一) 制度體系完整

(二) 品牌形象佳

(三) 市占率高

(四) 忠誠用戶多

### 五、企業的五力分析

(一) 競爭對手：遠傳、台灣大、群健、亞太電信、威達競爭越來越激烈，價格競爭。

(二) 潛在競爭對手：因為要開一間公司沒有這麼容易資金高、進入門檻高，所以潛在競爭相對低。

(三) 替代品競爭對手：免費網路 Line、Skype 通話興起，替代品競爭強烈，但是我們鞏固網路市場。

(四) 客戶議價能力：針對客傳群已有設定專案，費率都是按照牌告價計費，消費者沒有議價空間。

(五) 供應商議價能力：供應商提供的皆為公訂價格，公司對

供應商的議價能力低，但可以要求配套或贈品。

### 第三節 企業戰術與策略聯盟

#### 一、企業（或公司）的經營項目或所提供服務

表 2-2 公司經營項目與服務

產品	提供服務
健康上網-色情守門員	保護電腦避免去點到惡意網站，做一個封鎖的服務。
健康上網-時間管理	設定時間作開關的動作。
Hinet KOD	每月 200 元提供主機、遙控器歡唱唱到飽。
市話來電答鈴	錄製專屬公司的來電答鈴聲。
1288-名片型、豐富型	幫公司打廣告。
防毒防駭-諾頓、pc-cillin	讓電腦多一層防護，避免電腦中毒以免重灌。

#### 二、企業（或公司）的主要顧客

(一)中華電信市話

(二)使用中華電信網路

#### 三、每月來客數

表 2-3 每月來客數

年份	月份	實際執行名單	應達成名單
103	02	2922	2975
103	01	3462	4284
102	12	4073	4550
102	11	3114	4488
102	10	2643	3410
102	09	3983	4701
102	08	2903	3245
102	07	560	605

#### 四、每個月或每年營業額

表 2-4 業績標準

人員類別	當月應工作天數	基本業績點	基本業績以上每點金額
專業電銷	19 天(含)以上	1000 點	依點數對照表
	16 天(含)~19 天	700 點	依點數對照表
	10 天(含)~16 天	400 點	依點數對照表

	10 天以上	0 點	1 元
非專業電銷		0 點	1 元

#### 五、點數獎金對照表

表 2-5 點數獎金對照表

點數範圍	每點核給金額(元)
1~1000	3.5
1001~2000	4
2001~3000	5
3001~4000	5.1
4001~5000	5.2
5001~6000	5.5
6001	6

#### 六、從 102/8~103/3 成交點數對照表

表 2-6 成交點數對照表

年份	月份	點數
2013	08	1621
2013	09	2251
2013	10	2044
2013	11	1808
2013	12	1062
2014	01	1569
2014	02	1031
2014	03	1589

### 第四節 直接負責單位業務內容

#### 一、實習直接負責單位與你的職位

- (一)承攬中華電信中區網路客服中心業務
- (二)負責中華電信網路 0800-080-412 及 0800-080-128 客服專線
- (三)協助中華電信用戶處理上網問題或網路障礙排除
- (四)電話行銷中華電信 hinet 業務及產品

#### 二、直接負責單位工作內容

- (一)負責單位：

中華電信行銷客服部：關懷用戶使用產品狀況，電話推廣中華電信相關業務。

(二)由中華電信提供客戶名單，無需自行開發名單：

- 1、KOD 卡拉 OK
- 2、健康上網
- 3、市話來電答鈴
- 4、防毒軟體
- 5、1288

三、你的工作時間與輪值方式

(一)工作時間：

早班 9：30~6：00（平日班）

中班 10：30~7：00（假日班）

晚班 11：30~8：00(假日班)（平日要選 5 天晚班）

(二)輪值方式：自行排班月休 6-8 天

四、與你相關的工作人員、主管與利益關係者

(一)主任：督導主管人員

(二)主管：負責管理值機現場突發狀況.例：客訴問題、電腦故障

(三)領班：請假、補班和排班問題

(四)Key 單人員：處理名單問題.例：新增名單、送成交案件...

(五)組長：輔導值機人員

(六)值機人員：電話行銷中華電信 Hinet 產品

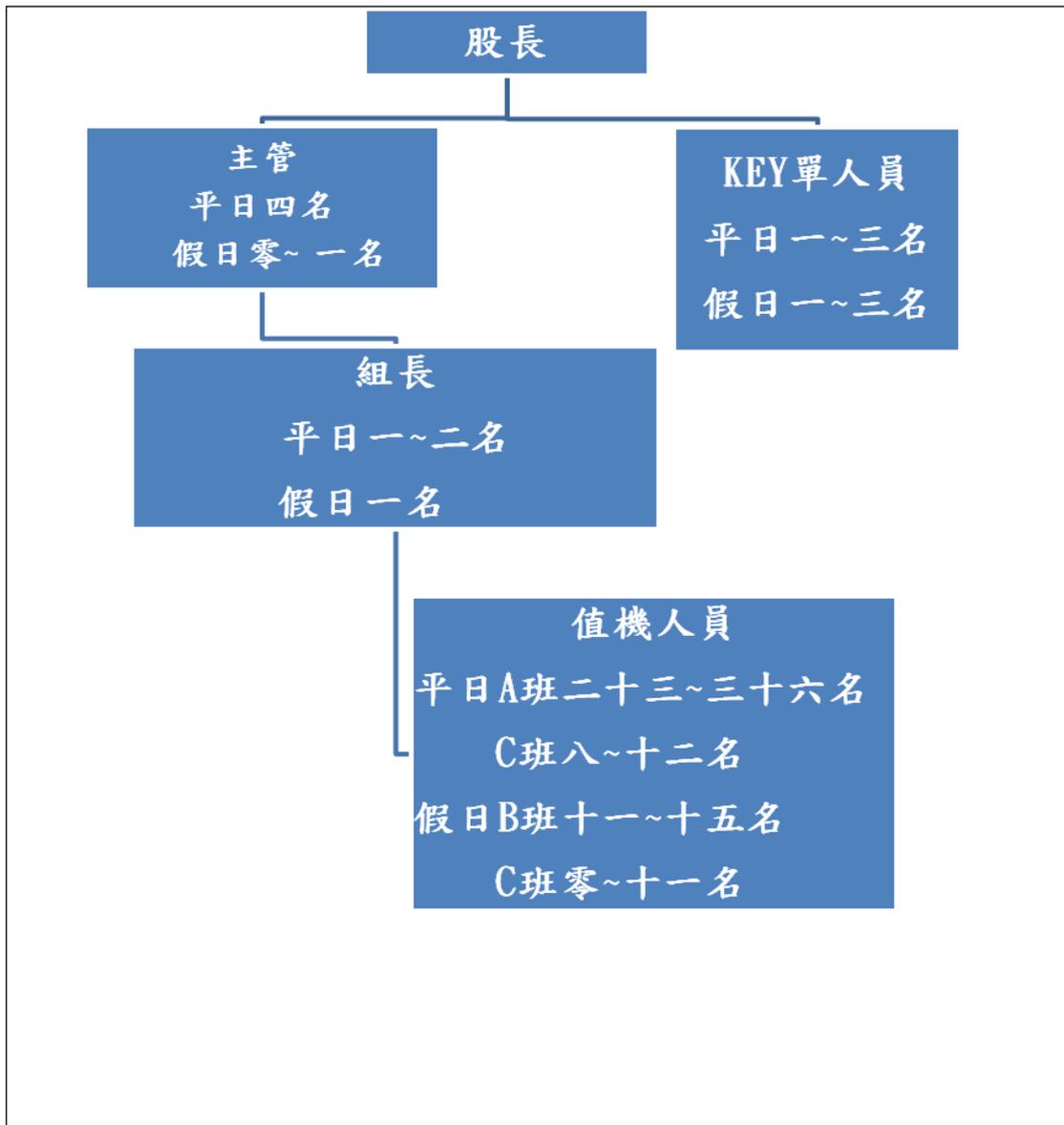
(七)監聽者：聽值機人員音檔，是否推銷方案內容有無錯誤

### 第三章 個案公司實習所見

#### 第一節 門市行政實習

##### 一、人力規劃

表 3-1 公司人力規劃圖



##### (一)平日早晚班人力需求預測

股長\*1. 主管\*4. KEY單人員\*3. 組長\*2. 值機人員 44名

總計：54名

##### (二)假日早晚班人力需求預測

KEY 單人員\*3. 組長\*1. 值機人員 15 名 總計：19 名

## 二、員工徵選與試用

### (一)徵選的程序

投履歷-訓練-口試-筆試-值機

### (二)面試重點

- 1、詢問是否有工作經驗
- 2、為什麼要應徵這份工作
- 3、從談吐中了解人格特質
- 4、是否有服務熱誠與積極度
- 5、回答問題的流暢度
- 6、回答問題的內容是否是公司想要的

### (三)員工試用期間之考核

試用期間先上五天的課程，接著考試，只有二次機會。  
當考試通過了，接著側聽三到五天時間，公司方面覺得您勝任的話，就會立即簽合約。

## 三、員工的教育訓練

### (一)公司教育訓練

表 3-2 公司教育訓練

日期/時間	第一天	第二天	第三天	第四天	第五天	第六天
地點	三民大樓 訓練教室	三民大樓訓 練教室	三民大樓 訓練教室	三民大樓訓練 教室	三民大樓 訓練教室	三民大樓 訓練教室
9：30~ 10：20	個資法	ADSL/FTT B 網路架構 &費率方案 介紹	勞安教育 訓練	TQMS 評核評 核作業含內部 評核	筆試	跟聽 KOD
10：30~ 11：20	個資法	勞安教育訓 練	勞安教育 訓練	TQMS 評核評 核作業含內部 評核	筆試	跟聽 KOD

11:30~ 12:15	防毒防駭 業務說明	健康上網 業務說明	HiNet KOD 業務說明	市話來電答鈴 業務說明	TMS/ Cosmo	跟聽 來電答鈴
13:00~ 13:50	防毒防駭 話術技巧	健康上網 話術技巧	HiNet KOD 話術技巧	市話來電答鈴 話術技巧	TMS/ Cosmo	跟聽 來電答鈴
14:00~ 14:50	防毒防駭 話術演練	健康上網 話術演練	HiNet KOD 話術演練	市話來電答鈴 話術演練	跟聽 健康上網	考卷檢討
15:00~ 15:50	防毒防駭 成交案例分 享	健康上網 成交案例分 享	HiNet KOD 成交案例 分享	市話來電答鈴 成交案例分享	跟聽 健康上網	話術研擬
16:00~ 16:50	跟聽 防毒防駭	跟聽 健康上網	跟聽 HiNet KOD	跟聽 市話來電答鈴	跟聽 防毒防駭	角色扮演
17:00~ 18:00	跟聽 防毒防駭	跟聽 健康上網	跟聽 HiNet KOD	跟聽 市話來電答鈴	跟聽 防毒防駭	角色扮演

## (二)員工在職教育訓練

第一天 環境介紹與參觀、介紹 KOD 產品、聽 KOD 優良音檔

第二天 KOD 實際教學與操作、介紹健康上網產品、聽健康上網優良音檔

第三天 介紹防毒防駭產品、聽防毒防駭優良音檔

第四天 介紹市話答鈴產品、聽市話答鈴優良音檔

第五天 系統操作教學、模擬值機演練

第六天 考筆試、實際到值機現場觀摩

第七天 考口試以及系統操作、實際到值機現場觀摩

第八天 實際到現場值機

## 四、工作績效評估與考核

### (一)工作績效評估方法

1、每日上班每個人員都要打至少 120 筆電話，時數最基本要 3 小時 15 分鐘。

2、上下班都是用打卡機打卡，確認是否在上班時間內準時到，這樣是可以讓領班方便計算我們上班的時數。

3、每個月有自己要完成的名單，業績以自己成交的件數和點數為主，但公司有規定三個月的點數至少要有1000點。

(二)工作績效評估方法之檢討與改進

公司有側聽人員，每月會抽2件我們成交和沒成交的名單，如有錯誤就會開輔導單，主管就會跟我們說我們要改進的地方和簽名。上班遲到、請假沒有證明會扣全勤獎金。針對執行的工作項目每月都會有業宣，宣導有改變的制度或要注意的事項加以說明。

(三)考核績效評分表之項目與評分重點

表 3-3 考核績效評分表

☉服務用語(15%)：			
5% 開場白須包含單位名稱、外撥人員姓氏、去電目的			
缺失	評分	缺失說明	備註
未報服務單位名稱	尚可		至少要說明「中華電信」。
未報外撥人員姓氏	尚可		
未報服務單位名稱與外撥人員姓氏	待加強		
5% 對受訪人需適當敬稱，不可直呼其全名			
缺失	評分	缺失說明	備註
備註以「無姓氏」之通稱與受訪人交談	尚可		
完全未對受訪人敬稱 欠佳	欠佳		
5% 熱情問候及適切讚美，通話過程均保持禮貌用語，用語流暢。			
缺失	評分	缺失說明	備註
未保持禮貌用語	待加強		推廣時未能用以熱忱的態度進行電訪，如冷笑

⊗語態表達(15%)：			
5% 語氣愉悅，語調抑、揚、頓、挫，表達熱誠與自信			
缺失	評分	缺失說明	備註
語氣不良缺失案 例	待加強		
語氣暴怒	欠佳		
語態不耐煩	欠佳		
5% 語速不急不徐、音量適當、耐心講解、應對得體			
缺失	評分	缺失說明	備註
讓客戶等候多次 影響外撥品質	尚可		
語速不良缺失案 例	待加強		
談話速度過快(搶 話三次)	待加強		
對客戶提問不耐 煩	待加強		
被拒後轉為冷淡	待加強		
言語粗俗	待加強		
積極度不足	待加強		
未有明確拒絕(堅 決不要)時，隨即 交叉行銷、請用戶 再進線客服或直 接結案者 不理會客戶詢問/ 爭執/言談不悅	欠佳		
5% 外撥人員不應以煩擾或威嚇方式糾纏，及言語反諷，使受話人有不愉快的感覺			
缺失	評分	缺失說明	備註
煩擾客戶缺失案 例	待加強		
言語反諷	欠佳		
威嚇糾纏	欠佳		
⊗正確性及處理能力標準 40%			

缺失	評分	缺失說明	備註
未複述同意申辦業務	尚可		
客戶同意後的通話中，行銷人員需說明到方案、費用、合約三項。 (沒有合約之行銷項目，兩項即可。) 未依規定核證	待加強		
同意受理後需核對申請人身份証後4碼 公司戶需請其傳真申請書 未依規定確認行銷對象	欠佳		
未確認受話人是否為本人(或其法定代理人)便受理非本人同意者，需請用戶回傳申請書或委託書，若有缺漏則扣其該項特殊：該項業務無須回傳申請書者，需核証及確認本人是否同意或接聽人員可代為本人同意受理。 未確認客戶身份	欠佳		
未詢問受訪人與該客戶名稱關係歸納於：未依規定確認行銷對象 未確認本人同意	欠佳	1.受訪人明顯為未成年 2.受訪人明顯為心智異常者	1.受訪者已表示自己未成年或是已詢問確認為未成年還繼續行銷者。 2.談話內容中，明顯發現受訪人與一般常人反應不大相同，還繼續行銷

			者。
未詢問可否代表該客戶名稱同意辦理 歸納於：未依規定確認行銷對象 未告知合約期限	待加強		1.例：訪員主動告知光世代附掛可退租(目前正推廣業務除外) 2.例：健康上網二合一方案，限定參加學生方案為專科以下之學生可以申辦 3.例：原申請人已歿、失聯、員工代申請(已離職)等，導致無法聯繫原申請人，應於受理前告知需更名後才可受理
未說明、合約時間說錯、僅提及優惠x年or回饋x年均視為未告知。 如果行銷說明優惠x年，但有告知優惠期間到之後續處理方式，則視同有告知合約。 未告知提前解約金	待加強		
行銷組合價格說明錯誤	待加強		
業務說明不確實	待加強	1.未告知答鈴優惠期間 2.未告知約滿後分開計價 3.未告知方案異動後贈品說明	1.用以半價做為推廣，但未能明確告知實際優惠期間者。 2.整合案中MOD套餐合約到期若未再續，會恢復原價計收 3.告知用戶使用wifi為終生免費，實際條件為光世代不可降速才享有之權利 不當行銷行為

⊗結案完整性 10%			
缺失	評分	缺失說明	備註
備註未完整	待加強		1.依據 web 版的外撥結案格式 2.註情況與音檔內容不符者
操作不當	待加強		Ex.已結案、待再訪
執行軟體面有問題者 1.已通話完畢，在5秒後還持續錄音 2.直接關閉外撥視窗，未結案 3.非客戶拒絕，僅電洽1次 4.無人應答超過2次而未結 5.應重起新單之案件行為 6.名單放置過久，未依規定結案(名單聯絡期間出現7天內未聯繫) 7.凡曾與用戶對談者，皆需進行結案 結案選項錯誤且備註未完整	欠佳		
⊗產品知識 20%			
缺失	評分	缺失說明	備註
準備不足	尚可		
教育訓練後提供各項業務相關資訊，而未能掌握內容回覆用戶者 需加強宣導	待加強		現場發佈 SPARK、公告業宣相關內容

## 五、輪班制度

## (一)排班方法與技巧

我們排班方式與一般常態人員的排班方式是一樣的，每個月休 6-8 天是以畫假的方式，固定在每個月底畫假，唯一不同的地方在於我們是和配合學校的課表排班固定星期一要回學校上課，所以會比一班常態人員多畫個 2~3 天，如碰到國定假日則會放假，如碰到國定假日則會放假，當天上班會以獎金加倍的方式。

### 1、排班

平日(週一至週五)兩個班段：

A 班 09：30~18：00

C 班 11：30~20：00

週六兩個班段：

B 班 10：30~19：00

C 班 11：30~20：00

週日只有一個班段：

B 班 10：30~19：00

### 2、各班段用餐時間及休息時間

(1)A 班-用餐時間 12：15~13：00

休息時間 11：30~11：45、15：30~15：45

(2)B 班-用餐時間 12：15~13：00

休息時間 15：00~15：15、17：00~17：15

(3)C 班-用餐時間 13：15~13：45、17：30~18：00

休息時間 16：00~16：15

## (二)緊急調班制度

每日上班時間平日固定分為 A 班和 B 班，A 班則又分

為 A1 和 A2 分別為 9：00～18：00、9：30～18：30，B 班上班時間為 10：00～19：00，假日固定上 B 班 10：00～19：00，晝假則在月底畫好假再來就依照班表上班，班表上班如某天有事要提前跟領班通知，可換班或是跟同事調班、可換班或是跟同事調班另一種方式則為請假，請假需有證明。

## 六、獎勵制度

表 3-4 獎勵制度

產品	主要收費包裝	牌價	優惠點數	數分獎勵金	折合點數	點數
KOD	綁約 2 年	200/月	250	200 元	44.0	206.0
色情守門員	月繳	99/月	75	50 元	11.0	64.0
色情守門員	年繳/預繳 1 年	999/年	140	100 元	22.0	118.0
時間管理	月繳	99/月	75	50 元	11.0	64.0
時間管理	年繳/預繳 1 年	999/年	140	100 元	22.0	118.0
健康上網二合一	月繳	180/月	150	100 元	22.0	128.0
健康上網二合一	年繳/預繳一年	1800/年	280	200 元	44.0	236.0
Pc-cillin 防毒防駭	月繳	169/月	220	50 元	11.0	209.0
Pc-cillin 防毒防駭	年繳/預繳	1690/年	415	100 元	22.0	393.0
諾頓防毒	月繳	99/月	75	0 元	0.0	75.0
諾頓防毒	預繳	990/月	140	0 元	0.0	140.0
諾頓(單機)	月繳	149/月	200	50 元	11.0	189.0
諾頓(單機)	年繳/預繳	1490/年	320	100 元	22.0	298.0
諾頓(雙機)	月繳	189/月	220	50 元	11.0	209.0
諾頓(雙機)	年繳/預繳	1890/年	415	100 元	22.0	393.0
市話來答	月繳	代表號 30/月，子號 10/月	15	0 元	0.0	15.0

## 七、員工保險與福利

(一)勞保 345 元+ 健保 283 元 = 628 元

勞健保 3 個月到半年調一次，依每人薪水高低調整

(二)意外險：由公司投保二百萬意外附加醫療險，費用由公司負擔。

(三)全勤獎金：當月無請事假、病假、遲到、早退、曠班者，或上足原排定班務與配合調度之工時，每人每月發給全勤 600 元。

(四)業務行銷獎金：依據公司訂定之業務行銷推廣方案和發布定額之業務行銷推廣獎金。

(五)三節獎金：

1、端午節、中秋節獎金獎金給付標準：

(1)中階(完成 80 小時職前訓練且通過綜合測試)滿一個月(含)以上者，獎金 1500 元;未滿一個月者，獎金折半。(中階期間不適任擬通知更換者不予給付)

(2)產假期間：獎金照給，56 天給薪

2、春節(年終)獎金給付標準：

(1)依人員派用月(年)數核計。

(2)人員派用月(年)數：自通過綜合測試通知派用日起計算至除夕前 1 天，超過 15 天以上，以 1 個月計算，未滿 15 天(含)部份不予列計

(3)獎金給付如下：

A、未滿 6 個月者：派用月數\*1,000 元核計。

B、滿 6 個月(含)以上者，核給獎金 10,000 元。

3、滿 1 年(含)以上 3 年以下之二線人員及年度績效列

2/3 之一線人員，加發獎金 2,000 元。

4、滿 3 年(含)以上 3 年以下之二線人員及年度績效列

2/3 之一線人員，加發獎金 5,000 元。

5、向承商申請[育嬰留職停薪]後復職或離職後復職人

員。由復職日起至除夕前 1 天，連續工作超過半年

以上，核給獎金 10,000 元、未滿半年(含)依月數

\*1,000 元核給，唯不另加發獎金。

6、服務績效獎金：

(1)[A1~B3 類]每月、[B4 類]每季服務績效排序前

5%(含)人員，獎勵金 1,500 元/人。

(2)[A1~B3 類]每月、[B4 類]每季服務績效排序前

5%~15%(含)人員，獎勵金 1,000 元/人。

(3)[A1~B3 類]每月、[B4 類]每季服務績效排序前

15%~25%(含)人員，獎勵金 500 元/人。

(4)中階服務滿二個月後之次月起，即可參加服務競

賽評比。

(5)當月出勤率低於 85%(含)人員，不可參加服務競

賽評比。

7、其他福利：

(1)尾牙：配合業主辦理聚餐，或發放 500 元餐費。

(2)國內旅遊：由公司提供遊覽車、茶水、餐點等。

(3)慶生：800 元，另由公司提撥 200 元與優福會作

為慶生活動經費用。

(4)結婚：到職日起工作未滿一年發給禮金 1,200 元，

未滿兩年 2,600 元，未滿五年發給禮金 4,800 元，

五年以上發給禮金 6,000 元。(需附喜帖)

(5)哺乳：子女未滿一歲須員工親自哺乳者，除規定之休息時間外，本公司將每日另給哺乳時間二次，每次以三十分鐘為度，哺乳時間，視為工作時間。

(6)喪事：(父母、養父母、繼父母、配偶)奠儀 2,000 元，(其他如子女、配偶父母、祖父母等)奠儀 1,000 元(需附訃文)。

(7)公傷：受傷住院者，發慰問金 6,000 元。

(8)差旅費：因業務需要出差或參加受訓，比照公司員工標準。

(9)天然災害：當地政府宣佈停止上班日，以公司防災小組成立起計算之，補助車資 300 元[免收據、另提供 80 元餐費(於次月發薪日給付)]。

## 第二節 門市營運管理實習

### 一、門市作業基本認識

#### (一)Cosmocall/TMS 功能認識與操作

正式值機前要先打卡上班，也要準時登入 TMS 系統，登入時間都是以 TMS 為主，TMS 功能主要有：

行銷查詢：要找客人的資料可以以 HN 帳號、姓名、電話做查詢

初次名單：新的名單完全都沒有打過或者是打過一次有星字號再打第二次

後續名單：有跟客戶預約時間都是從後續名單找

狀態：公司有考核成績必須知道每個人員的上班作息狀態分為待機、一般離席、用餐時間、訓練、業宣、諮詢

每天值機前，先設定以下步驟：

1、清除 cookie 即刪除檔案(口要打勾)，設定 proxy

(圖 3-1)設定[一般]→[刪除 cookie]→[刪除檔案]→[結束時刪除瀏覽紀錄(口打勾)]



圖 3-1 清除 cookie

2、(圖 3-2 在設定上方[連線] →[區域網路設定])

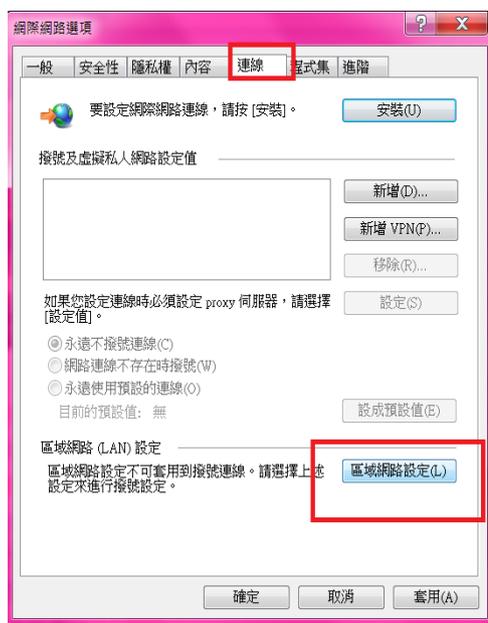


圖 3-2 區域網路設定

3、(圖 3-3)設定[自動偵測設定(要打勾)] →[確定]

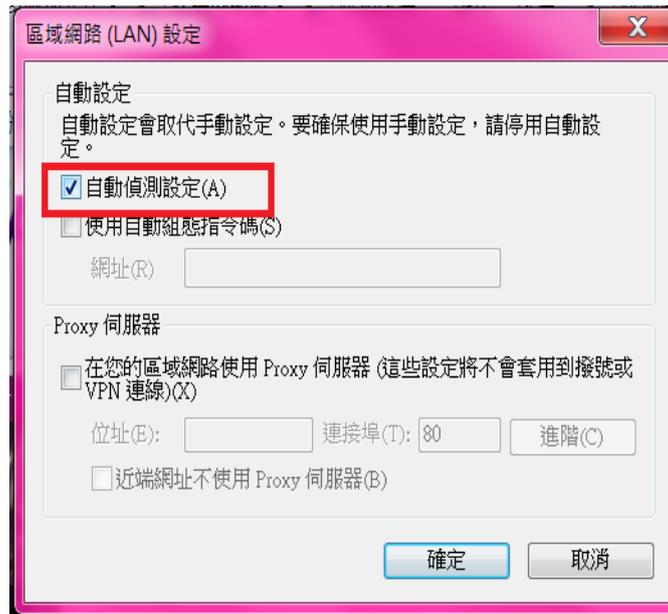


圖 3-3 自動偵測設定

(有設定 proxy 才可以上網, 如 Hinet、yahoo 及 pchome)

Ps: 有任何問題可逕自找貴組組長報告其問題, 先讓組長確定問題是不是需要現場 IT 人員幫忙, 另外請注意自己使用耳機及 USB 連結線, 如果可以的話, 下班離開辦公室前, 將它們收到您的抽屜第一格, 以防止老鼠咬壞。

#### 4、耳機與各種設備之使用



圖 3-4: 耳機圖

外撥設備對應 cosmocall 及控制台內的聲音及音訊裝置設定自行檢測說明：

(1)Cosmo 內點選[設定]後，下拉式選單選擇[Jabra Link 220 USB]，再點選[Tuning wizard]->[音訊和視訊調整精靈]設定，步驟如下(下拉式選單皆選擇[Jabra Link 220 USB])->按一下測試喇叭->下一步完成。

(2)如有更換外撥設備及 cosmocall 設定，需置控制台在設定以下流程，避免用戶進線聽不見響鈴，至[控制台]的[聲音及音訊裝置]設定內，點選[音訊]選項後，更改音訊下拉式選單為[Jabra Link 220 USB]及音效錄音裡預設裝置改 Jabra Link 220 USB Ps：如有更改過控制台的音訊設定，記得要做登出系統再登入的登入動作，否則用戶進線會聽不到響鈴。

## (二)設備之維護與保養

電腦按正常操作方式關機，耳機下班時收進抽屜以防壞掉。

## 二、顧客服務

基本認知一：面對拒絕要有正確的心態

基本認知二：處理完反對問題之後一定要適時的嘗試促成。

(一)顧客詢問之處理：

(二)顧客抱怨之處理：

1、接受、認同甚至讚美準客戶的意見，就是當客戶表達任何意見之後(包括對於你內容的批評)，你的第一個反應絕對不能像大部分人一樣，急於反駁準客戶

的意見或論點。

2、將化反對問題為賣點是一種很棒的銷售技巧，因為他的說服力道非常強。所謂[準客戶的反對問題]有兩種：一個是準客戶拒絕的藉口，一個是準客戶真正的困難。不管是哪一種，只要你有辦法將反對問題轉化成你的銷售賣點，你都能化危機為轉機進而成為商機。

### (三)主動服務顧客之技巧

### (四)讓顧客留下好印象之技巧

1、以退為進的技巧是指，當你在促成被拒之後，與其勉強且直接的反駁準客戶的問題，不如先轉移當時的話題，讓準客戶認為你不會再繼續說服他申辦，等到氣氛稍有改變之後，你再繼續嘗試促成。

## 三、電銷作業流程

流程之檢討與改善錯誤訊息畫面存檔二步驟：

按鍵盤 Ctrl+Alt+PrtScrSysRq 複製，再到小畫家選擇編輯-貼上，以上畫面要先把客戶基本資料蓋過，再另存新檔。

存放在磁碟機 L:\錯誤訊息畫面的資料夾中.檔名格式：年月日\_員工代號(如 1021228-Zxxxxx)如有任何操作上的問題，可以找現場資訊人員。

## 四、突發狀況之處理

### (一)突發狀況之模擬：

1、客訴：客戶打電話到客服電話抱怨值機人員說的方案跟使用過後的效果不一樣，上層主管會先客戶解說，另外會再調出成交音檔如果是直機人員的錯誤，須罰款並扣考核成績翰開輔導單。

2、KOD 施工：師父沒有在預約時間跟客戶聯繫，也沒有跟客戶說要另外找時間到府上裝機，客戶會打電話到客服專線做詢問，組長會協助並請值機人員回撥電話關懷。

(二)突發狀況之處理與檢討：

請主管讓自己再聽一次成交音檔，在聽音檔的過程中把錯誤寫在筆記上。

(三)如何避免突發狀況之發生：

要熟悉每項優惠方案的特性和價錢，也要讓客人了解所申請的方案是什麼，這樣可以減少很多客訴問題。

店舖工作管理

1、各項標準作業流程

(1)TMS 系統作業流程

TMS 點選 → [電訪] 跳出訊息，點選立即 → 撥號後會跳出[電話訪問-網頁對話]TMS 結案情況大約為：無人接聽、受訪後留至後續、成交、其他要執行下一筆電話外撥時，步驟為下：正確結案後，點選[存檔且關閉視窗]下筆資訊點選[客戶號碼]查詢 HN 資料後，再將 OK 按掉成為[待機]狀態，才能在點選[電訪]執行下一通外撥

(2)成交的介面操作簡單說明：

A、在[訪談結果]的下拉式選[願意申請—已結案]會出現[成交日期][個人代號][客戶姓名][產品選項]及[核證資訊]

B、點選核證會跳出核證視窗：

公司戶：核證統一編號末四碼

個人戶：核證申請人身分證末四碼

(3)成交注意事項：核對資料前需告知本通電話會進行錄音、本人姓名、非本人姓名和親屬關係、裝機地址、方案內容複述。

## 2、電銷工作管理規則介紹

(1)出勤：出勤時應準時到班及簽到，並遵守現場主管管理與調度；若無法準時到班時，應事先主動向所屬公司管理人員報備，以便現場管理調度。

(2)值勤時應依班務指定座席入座及依班務安排輪休，不得擅自更換或離席。為落實個資安全，值班期間禁止攜帶手機、PDA 或 NOTEBOOK 等通信器材進入作業現場；離席時務必登出(log out)系統作業畫面，螢幕須關閉，以確保個資安全。

(3)為維護系統正常運作，嚴禁在座席上任意下載或複製檔案、玩遊戲軟體或由網路下載遊戲、觀看影片等。

(4)嚴禁利用工作時，進行查詢、洩漏、竊取、複製或侵犯客戶權益之不法行為。

(5)嚴禁利用座席設備或測試用公務手機撥出(接聽)私人電話、於座席上收發 e-mail、瀏覽非關業務性質之網站、進聊天室聊天或在中華電信公用網頁留言板上散佈不當留言等。

(6) 權限帳號及密碼應妥善使用與管理，嚴禁出借或盜用他人帳號。嚴禁代為打卡或簽進(退)。代班時應以本身帳號簽進，不得使用被代人之帳號。

(7) 值機設備器具為公共器材，嚴禁擅自變更設定或拆解，發現設備故障請立即通報現場主管，如因遺失、不當使用或惡意毀損造成損害時，應按設備機具購置原價賠償。

(8) 對於無法處理之個案或客戶不當之要求，請先予以婉釋，並保持應有的服務熱忱與語態。若客戶堅持不願離線，可轉現場主管協助處理，轉接時請告知席號、姓名並略述問題內容，以利主管順利接續，避免客戶重複敘述或抱怨。

(9) 識別證及門禁卡應妥善保管使用，離職或換證時應繳回，如因使用不當、惡意毀損、遺失或離職未繳回者，依契約規定賠償。

進入局區應配戴識別證並遵守中華電信工作環境管理機制，禁止任何破壞公物、偷竊、互毆、賭博、酗酒或其他危害公共權益等之事件或行為。

(10) 嚴禁於值機現場聊天、喧嘩、嬉戲或離席換班，以免影響他人值機品質。

(11) 值勤時應保持良好坐姿，嚴禁於座席上用餐、吃東西、喝飲料或閱讀與業務無關之書報、雜誌，並注意隨時保持座席整潔。

(12) 非經允許禁止隨意攜帶訪客進入辦公室或值機現場。

(13)自備密封式水杯，避免打翻並損壞機件設備。

(14)到班前務必即時熟讀業宣資料，以提供正確資訊予客戶。

(15)個人物品請放置個人置物櫃內，勿任意放置公共區(茶水間)，影響環境觀瞻。

(16)請換穿軟底室內拖鞋進入值機區。

(17)值機席置物抽屜，請保持乾淨且勿長期佔用。

(18)加班：經主管要求並同意之加班才核發加班費，因通話時數不足或自願於上班時間之外聯繫客戶者，不發給加班費。

(19)保密協定：因工作接觸中華電信客戶名單，只限於系統上操作，不得私自以筆記或檔案方式複製客戶資料，如有違者需付賠償之責，並立即解除委任。

(20)非實際業務需要不得擅自使用行政電話、傳真機、影印表機等公務設備。

(21)行銷行為規範違反下列行為過失重大致使本公司信譽受損者，立即解除委任。

A、每通行銷電話需在開場白表明自己的身分(公司名稱、姓氏)。

B、須按照提供之標準話術及處理流程進行行銷活動，不得以誇大不實的言詞或與產品功能不相符的內容誤導客戶。

C、未經客戶明確表示同意，不得代為假設同





圖 3-6 色情守門員 DM

### 3、室內來電答鈴 DM



圖 3-7 室內來電答鈴 DM

### 4、家庭式卡拉 KODDM



圖 3-8 家庭式卡拉 OKKOD DM

## 5、諾頓防毒軟體 DM



**HiNet 諾頓防毒防駭**  
防護第一、效能連霸，為你守護網路安全  
平均每秒阻止 120 個威脅，每年超過 3,700,000,000 次成功攔截！

防護、效能雙料冠軍

連 9 年榮獲 (PC Magazine) "Editor's Choice" 推薦

- AV-Test GmbH 整體防護與矯正評比第一
- PassMark Software 效能評比第一

圖 3-9 諾頓防毒軟體 DM

## 6、時間管理 DM



**上網時間管理**  
Online time management

您的孩子是否沉迷網路，成為不折不扣的「網」一族？  
HiNet 上網時間管理服務，讓您輕鬆安排電腦上網時間！避免小孩過度使用電腦、沉迷於網路遊戲！

立即線上申請

洽詢申請專線 0800-080-412

回到首頁 服務介紹 使用說明 申請方式 線上申請 時間設定 客服專區 Q&A

HiNet 上網時間管理服務，是提供您輕鬆安排電腦上網時間，不需安裝或下載任何軟體的限制上網功能服務。忙碌的家長在外也能隨時設定家中的電腦上網時間！

每天只要 2 元多，馬上體驗「限制上網」再享 MP3 好禮！

HiNet 上網時間管理 最新消息

- 有效安排上網時間，預防上網成癮？HiNet 關心您！
- 好康報！立即申請獲贈一年，就送 256mb MP3 乙支！
- 易安裝，並入網可修護——請自分別設定上網時間。
- 免費諮詢及申請專線 0800-080-412 或網路申請。
- 主辦商提供 HiNet ADSL 專屬定制用戶(詳細說明)。

每天投資只要 2 元多，就能保護您的下一代！  
網路成癮也是近年來青少年上網的問題之一，成為公益受到重視的社會議題。HiNet 避免孩童因過度使用電腦而荒廢學業、空過時空安排家長的上網時段，推出 HiNet 健康上網—「時間管理」服務，藉此呼籲家長一同來守護孩童的上網環境，讓身心靈健康發展。

立即體驗 月繳 99 專案

圖 3-10 時間管理 DM

## 7、趨勢科技防毒軟體 DM



**HiNet PC-cillin 防毒防駭** 電腦、手機 防毒一套搞定！

HiNet 周年慶加碼 4/1~4/30

**抽礁溪老爺住宿券** (價值 \$16000/晚，一名)

**免費再送 \$500 元禮券**

三台防護版，每台只要 \$396 元 (已扣除贈品價值)

立即申租 >>

圖 3-11 趨勢科技防毒軟體 DM

(二)佈置認識

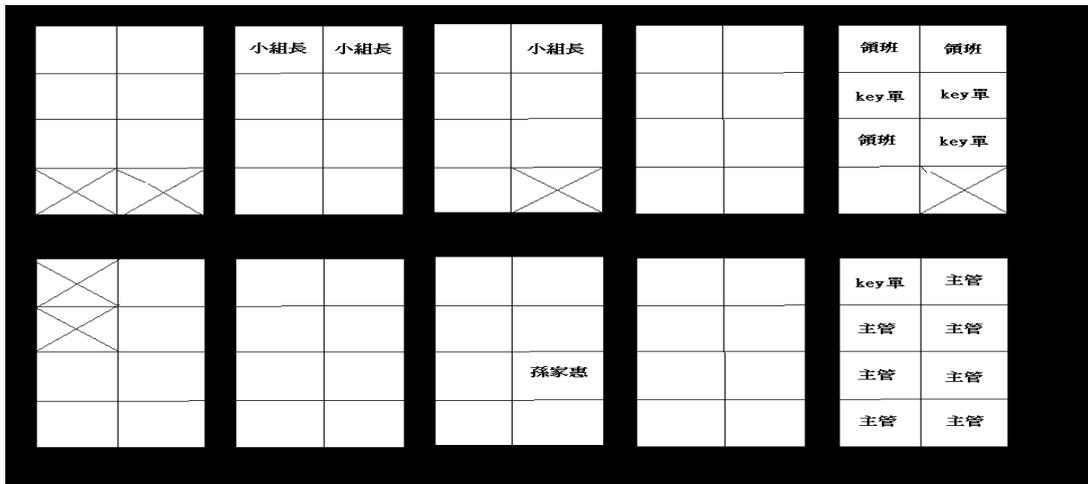


圖 3-12 座位佈置圖

(三)人員認識



圖 3-13 人員認識

(四)商圈環境認識

403 台中市西區三民路一段 161 號 12F



圖 3-13 環境認識

## 二、認識組長職務

### (一)職務與工作內容

- 1、教材製作
- 2、現場管理
- 3、教育訓練
- 4、協助現場問題諮詢
- 5、處理客訴案件

### (二)應具備之基本條件和技能

- 1、耐心
- 2、用心
- 3、反應力強
- 4、邏輯力
- 5、要會 Microsoft Office 相關技能
- 6、分析能力
- 7、觀察力

### (三)值班主管工作內容和要點

- 1、負責管理當日值機人員值機狀況
- 2、下班前將所有辦公室電燈、門窗關閉

### (四)教育訓練活動之推動

固定的每個星期三會業宣，宣導注意事項。

## 三、業績掌握與目標管理

(一)每個月目標多少：1000 點

(二)如何掌握業績目標：好好把握每筆單，給自己規定一天要打多少單，並且專心執行。

(三)如果沒達到時，主管如何處理；  
會先開輔導單表示注意，加以關心。

(四)如果沒達成時，會怎麼協助：  
向前關心，找出問題並輔導，或是安排跟聽，討論話術哪裡有問題，加以改善。

## 四、領導技巧

### (一)工作指導及人員訓練

#### 1、工作指導：

人員在外撥當中，系統操作上有任何問題時，必須找組長提出協助，若超出組長權限範圍中，再請示主管協助。

#### 2、人員訓練：

- (1)公司對於新進人員大約有一個星期的職前訓練
- (2)一般外撥人員每個月皆有兩次學科考試，學科考試也會列入每月考核中

### (二)溝通技巧之應用

教導下屬如何因應顧客問題，相關如下：

Q1：買防毒軟體？不需要吧！網路上可以免費下載來使用的一大堆！

A1：網路上可以免費下載的都是試用版，試用版可以使用的期限是有限的，大約是 15 天或 30 天。試用期滿還是要付錢購買。每 15 天重新下載一個不知名的新品牌很麻煩很沒保障，只要一次忘記換裝，中毒了得不償失！

Q2：網路下載破解版就好啦！

A2：破解版都是駭客破解的！能防範其他駭客，但就是防不了破解者製造的木馬程式。網路上分享的防毒 XX 版是不可能真的完美破解的！！！有的破解並不完整，裝在電腦上反而造成其他問題，或是在該軟體內值入病毒，使用上真的很沒保障，免付費軟體固然經濟實惠，只要是跟[安全性]有關的軟體，建議勿使用[破解版防毒軟體!!!!!!!!!!!!!!]都能被人修改過的安全性軟體，是真的安全嗎?!

Q3：中毒沒甚麼關係，只要重灌就好啦！

A3：中毒重灌花錢事小，要是感染的木馬程式，你重灌之前，駭客已經把你的帳號密碼偷走了，或是重要資料檔案不見了，在灌也無法阻止她盜用你的身份及找回寶貴資料！如果她拿你的身份去犯罪，你的損失不是金錢所能衡量的。HiNet 防毒防害隨時保護您的電腦與資料，不需要心驚肉跳使用網路，況且每次重灌又費事又費時！

Q4：安心上網客戶如果在買一套 HiNet PC-Cillin，能守護 3 台電腦，我家只有 2 台電腦，能分開買算便宜一點嗎？

A4：HiNet PC-Cillin 也可以在親友的電腦上安裝喔，這樣才不會浪費又可以保護他們的電腦，一舉兩得！只是要再三提醒！您幫別人下載安裝，帳號密碼千萬不要讓別人知道喔！HN 帳號與密碼可以代表你本人在網路上消費！

Q5：謝謝您的介紹與解釋，我真的不需要這項服務/這服務對我來說是多餘的。

A5：是的，我瞭解您的意思了，只是此價格只有中華電信 HiNet 防毒防害客戶獨享，而且 HiNet 防毒防害能隨時保護您的電腦與資料，不需要心驚肉跳使用網路，還要上網找防毒軟體，況且每次重灌又費事又費時，安裝正版的防毒防駭軟體，可隨時更新病毒碼，且年度升版時，不用在出門買升級版，我們能免費讓您升級為最新版本，不怕用到舊版本！

Q6：我還要在考慮考慮或我還要再問我先生/太太。

A6：這麼好的優惠方案，錯過了真的很可惜喲！目前的優惠是我們優質用戶獨享的，而且我們的客戶服務是 24 小時的，有任何產品問題都找的到人，就讓「HiNet PC-Cillin 防毒防駭」幫您打造安全的網路環境吧！

Q7：最近太多詐騙電話，我們不需要謝謝。

A7：您有危機感是非常好的，因為電話詐騙真的太多太多太多，我們一定都要小心！不過您可以不用擔心，中華電信不

會在電話裡跟您索取任何與您相關的個人資料，服務費用是直接列入您的每月的中華電信帳單裡，不需要您到銀行轉帳或匯款等動作，您可以在未來的電信帳單裡瞭解費用支出的明細。

Q8：很少上網不需要防毒！

A8：其實並非電腦連網才會中毒，透過隨身碟 USB 傳輸資料都有可能病毒侵入，HiNet PC-Cillin（諾頓）防毒防駭服務會及時把病毒清除，且在威脅進來電腦錢把危害擋在外面，所以即便很少上網，還是需要使用防毒軟體，當家人在整理學校功課或處理公司資料時會更放心喔！

Q9：之前有使用贈送的 PC-Cillin 很難用，印象不好！

A9：目前 PC-Cillin 雲端版軟體-是 2014 是最新版本，不用隨時去更新病毒碼，執行時占用的 CPU 資源也變小許多，病毒碼在更新及消息發佈的比較快，而且更穩定！自動下載更新，時間一到，自己掃描，而且之前贈送的 PC-Cillin 只能灌在一台電腦上，目前三機板可以同時安裝三台電腦一起作防護，經濟又實惠！自動下載更新，時間一到，自己掃描。

## 第四節 物流與供應鏈管理實習

### 一、企業之供應鏈網路

#### (一)認識企業

本公司於民國 85 年 7 月 1 日由當時交通部電信總局營運部門改制成立，成立時資本額為新台幣 964,77 億元，主要業務涵蓋固網通信、行動通信，以及數據通信三大領域，提供語音服務、專線電路、網際網路、寬頻上網、智慧型網

路、虛擬網路、電子商務、企業整合服務，以及各類增值服務，係國內營運經驗最豐富、規模最大之綜合電信業者，也是國際間電信業者重要合作伙伴，在促進全球化即時訊息溝通、全面提高社會大眾生活品質，以及普遍增強經濟社會運作效率上，績效卓著。

94年8月12日政府持有本公司股數降至50%以下，本公司企業特質脫離政府體制，進而有利企業潛力與服務能量之發揮。

## (二)認識企業之供應網路

表 3-6 認識企業之供應網路

產品	上游公司	上游公司的關聯	下游	下游(客戶/公司戶)的關聯
健康上網-色情守門員	普藍地科技公司	由中華電信機房端做設定可以過濾有害的網站	客戶/公司戶	客戶/公司戶上網可以過濾有害的網站
健康上網-時間管理	普藍地科技公司	由中華電信機房端做設定可以有效管理上網時段	客戶/公司戶	客戶/公司戶可控制上網時段
Hinet KOD	無敵科技	由中華電信施工師父到府安裝 KOD	客戶/公司戶	客戶/公司戶可花少錢，就可以在家或公司唱歌
市話來電答鈴	中華電信	由中華電信後端人員客製化錄音	公司戶	公司戶顧客撥打到公司戶，可以聽到客製化的來電答鈴
1288-名片型	中華電信	打至 1288 中華電信客服人員可介紹就近的店家	公司戶	可增加公司戶知名度
1288-豐富型	中華電信	打至 1288 中華電信客服人員會比名片型優	公司戶	可增加公司戶知名度、提供 MOD 電視廣告

		先介紹就近的店家 免費提供 MOD 電視廣告		
防毒防駭	PC-cillin	中華電信與趨勢科技合作，可至中華電信官方網站下載	客戶/公司戶	可以保護手機、平板、電腦安全
防毒防駭	諾頓	中華電信與諾頓合作，可至中華電信官方網站下載	客戶/公司戶	可以保護電腦安全

## 二、顧客服務與訂單管理

### (一)顧客服務的內容

#### 1、Kod 話術

您好：我這裡是中華電信敝姓孫，請問是 x 先生/小姐嗎？x 先生/小姐您好，不好意思打擾

由於 x 先生/小姐是我們的網路用戶，目前公司有一項休閒服務要通知我們的優質用戶，這服務是 Hinet KOD，他是一台家庭式伴唱機的服務，不僅可以讓您在家中和家人輕鬆歡唱，也可以攜帶到親戚朋友家一同歡唱，我們中華電信會提供一台 KOD 的主機一隻遙控器還會贈送兩隻麥克風，目前裡面有一萬多首歌曲，還在新增當中，每個月還會新增 50 首新歌 60 首人聲導唱，透過我們系統免費自動做更新，不用動手下載或安裝，由於您是我們的優質用戶，所以現在特別優待，不用裝機費接線費，回饋給您每個月 200 元唱歌唱到飽，跟家人有沒有唱歌這方面的興趣呢？

#### 2、防毒 話術

您好：我這裡是中華電信敝姓孫，請問是 x 先生/小姐嗎？ x 先生/小姐您好，不好意思打擾

由於 x 先生/小姐是我們的網路用戶，中華電信為了回饋我們 Hinet 用戶，有推出最新版防毒防駭的優惠，來保護我們家中上網的安全，現在申辦還有買一送一的優惠，只要每個月 83 元沒有合約的綁定，滿建議 x 先生/小姐可以先使用一個月看看的，如果不喜歡用不習慣隨時可以打電話取消異動，這樣先幫你開通使用看看好嗎？

### 3、來電答鈴 話術

您好：我這裡是中華電信敝姓孫

因為目前公司，有針對貴公司的 xxxx 公司的市話，有評審為我們中華電信的優質店家，那我們現在就是有一個，室內電話的優惠要做通知，方便打擾一分鐘的時間嗎？這個錄製語音來電答鈴就是當我們用戶撥打電話進來這隻市話時，聽到的是原本的嘟嘟聲而已，現在可以幫您錄製專屬貴公司的來電答鈴聲，比如說我們公司的名稱是 xxxx 公司，我們後端人員就可以幫您錄製 xxxx 公司您好，請稍後我們將近快為您服務，在幫您搭配一個背景音樂，或者是很多公司也會錄製營業時間等等....

當我們用戶撥打進來就聽的到了，現在是針對優質店家在做優惠，前半年半價優惠，一個月只要 15 元，半年過後才會恢復原價 30 元，因為這個業務是沒有綁約的，也就是說在租用期間不喜歡不想使用只要撥打室內電

話 123 隨時都可以終止這項服務就可以了，這邊幫您開通租用這個服務可以嗎？

#### 4、色情守門員 話術

您好：我這裡是中華電信敝姓孫，請問是 x 先生/小姐嗎？ x 先生/小姐您好，不好意思打擾

由於 x 先生/小姐是我們的網路用戶，

中華電信目前提供一項網頁過濾功能，直接從機房端 24 小時幫您做設定，幫您封鎖過濾調網路上有害的網站，像是網路詐騙、地下簽賭、色情、暴力、賭品、賭博、彈跳式視窗，這邊直接幫您封鎖過濾掉，跟家人上網也不會誤觸到，比較乾淨安全，由於您是我們的優質用戶，第一個月體驗價只要半價 50 元，沒有合約的限制，幫您設定使用一個月看看好嗎？

#### 5、時間管理 話術

您好：我這裡是中華電信敝姓孫，請問是 x 先生/小姐嗎？ x 先生/小姐您好，不好意思打擾

由於 x 先生/小姐是我們的網路用戶，有網路上服務訊息，要跟您做通知說明，家長可以自行設定小朋友使用網路的時段，是不用下載安裝的，我們這會直接幫您做設定需要的時間，網路就會依照您設定的時段作開啟關閉的動作，這樣小朋友在使用電腦就不會太長影響到課業現在開通的話第一個月優惠只要 50 元，第二個月起是 99 元，沒有合約的限制，直接在線上幫您開通做使用好嗎？

### (二) 訂單管理

表 3-7 訂單管理

<p>►KOD 成交備註 (二年方案)</p>	
本人同意	<p>Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 客戶本人_____, 同意租用(已核證)Hinet Kod, 優惠代碼 7ED1, 簽約二年, 免裝機費, 月租費 200, 提前解約金 6500 元, 按天數比例計收, 贈品選_____. 裝機聯絡人：_____, 裝機電話：_____.</p>
非本人同意	<p>Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 與客戶關係_____, 姓名_____(已成年)同意租用(已核證)Hinet Kod, 優惠代碼 7ED1, 簽約二年, 免裝機費, 月租費 200, 提前解約金 6500 元, 按天數比例計收, 贈品選_____. 裝機聯絡人：_____, 裝機電話：_____.</p>
公司戶負責人	<p>Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 負責人_____, 同意租用(已核證)Hinet Kod, 優惠代碼 7ED1, 簽約二年, 免裝機費, 月租費 200, 提前解約金 6500 元, 按天數比例計收, 贈品選_____. 裝機聯絡人：_____, 裝機電話：_____.</p>
公司戶非負責人	<p>Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 職稱：_____, 姓名_____, 同意租用(已核證)Hinet Kod, 優惠代碼 7ED1, 簽約二年, 免裝機費, 月租費 200, 提前解約金 6500 元, 按天數比例計收, 贈品選_____. 裝機聯絡人：_____, 裝機電話：_____.</p>
<p>►KOD 成交備註 (一年方案)</p>	
本人同意	<p>Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 客戶本人_____, 同意租用(已核證)Hinet Kod, 優惠代碼 7EC8, 簽約一年, 免裝機費, 月租費 249, 提前解約金 4000 元, 按天數比例計_____, 贈品選_____. 裝機聯絡人：_____, 裝機電話：_____.</p>
非本人同意	<p>Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 與客戶關係_____, 姓名_____(已成年)同意租用(已核證)Hinet Kod, 優惠代碼 7EC8, 簽約一年, 免裝機費, 月租費 249, 提前解約金 4000 元, 按天數比例計收, 贈品選_____. 裝機聯絡人：_____, 裝機電話：_____.</p>
公司戶負責人	<p>Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 負責人_____, 同意租用(已核證)Hinet Kod, 優惠代碼 7EC8, 簽約一年, 免裝機費, 月租費 249, 提前解約金 4000 元, 按天數比例計收, 贈品選_____. 裝機聯絡人：_____, 裝機電話：_____.</p>
公司戶非負責人	<p>Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 職稱：_____, 姓名_____, 同意租用(已核證)Hinet Kod, 優惠代碼 7EC8, 簽約一年, 免裝機費, 月租費 249, 提前解約金 4000 元, 按天數比例計收, 贈品選_____. 裝機聯絡人：_____, 裝機電話：_____.</p>
<p>►色情守門員成交備註 (月繳方案)</p>	
本人	<p>Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 客戶本人_____, 同意租用</p>

同意	(已核證) 色情守門員月繳方案，第一個月_____元，第二個月起每月_____元，第十三個月起每月_____元，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____.
非本人同意	Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 與客戶關係_____, 姓名_____(已成年)，同意租用(已核證) 色情守門員月繳方案，第一個月_____元，第二個月起每月_____元，第十三個月起每月_____元，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____.
公司戶	Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 職稱：_____, 姓名_____, 同意租用(已核證) 色情守門員月繳方案，第一個月_____元，第二個月起每月_____元，第十三個月起每月_____元，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____.
▶色情守門員成交備註(預繳方案)	
本人同意	Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 客戶本人_____, 同意租用(已核證) 色情守門員預繳方案，第一年_____元，第十三個月起每月_____元，中途退租不退費，贈品：_____, 不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____.
非本人同意	Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 與客戶關係_____, 姓名_____(已成年)，同意租用(已核證) 色情守門員預繳方案，第一年_____元，第十三個月起每月_____元，中途退租不退費，贈品：_____, 不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____.
公司戶	Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 職稱：_____, 姓名_____, 同意租用(已核證) 色情守門員預繳方案，第一年_____元，第十三個月起每月_____元，中途退租不退費，贈品：_____, 不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____.
▶色情守門員成交備註(年繳方案)	
本人同意	Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 客戶本人_____, 同意租用(已核證) 色情守門員年繳方案，第一年_____元，第二個年起每年_____元，中途退租不退費，贈品：_____, 不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____.
非本人同意	Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 與客戶關係_____, 姓名_____(已成年)，同意租用(已核證) 色情守門員年繳方案，第一年_____元，第二個年起每年_____元，中途退租不退費，贈品：_____, 不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____.
公司戶	Z_____訪員姓名：_____, 電洽_____, 職稱：_____, 姓名_____, 同意租用(已核證) 色情守門員年繳方案，第一年_____元，第二個年起每年_____元，中途退租不退費，贈品：_____, 不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____.
▶時間管理成交備註(月繳方案)	

本人同意	Z____訪員姓名：____，電洽____，客戶本人____，同意租用(已核證)上網時間管理月繳方案，第一個月____元，第二個月起每月____元，網路關閉時間：____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
非本人同意	Z____訪員姓名：____，電洽____，與客戶關係____，姓名____(已成年)，同意租用(已核證)上網時間管理月繳方案，第一個月____元，第二個月起每月____元，網路關閉時間：____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
公司戶	Z____訪員姓名：____，電洽____，職稱：____，姓名____，同意租用(已核證)上網時間管理月繳方案，第一個月____元，第二個月起每月____元，網路關閉時間：____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
▶時間管理成交備註(預繳方案)	
本人同意	Z____訪員姓名：____，電洽____，客戶本人____，同意租用(已核證)時間管理預繳方案，第一年____元，第二年起每月____元，中途退租不退費，贈品：____，網路關閉時間：____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
非本人同意	Z____訪員姓名：____，電洽____，與客戶關係____，姓名____(已成年)，同意租用(已核證)時間管理預繳方案，第一年____元，第二年起每月____元，中途退租不退費，贈品：____，網路關閉時間：____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
公司戶	Z____訪員姓名：____，電洽____，職稱：____，姓名____，同意租用(已核證)時間管理預繳方案，第一年____元，第二年起每月____元，中途退租不退費，贈品：____，網路關閉時間：____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
▶時間管理成交備註(年繳方案)	
本人同意	Z____訪員姓名：____，電洽____，客戶本人____，同意租用(已核證)時間管理年繳方案，第一年____元，第二年起每年____元，中途退租不退費，贈品：____，網路關閉時間：____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
非本人	Z____訪員姓名：____，電洽____，與客戶關係____，姓名____

同意	(已成年)，同意租用(已核證) 時間管理年繳方案，第一年_____元，第二年起每年_____元，中途退租不退費，贈品：_____，網路關閉時間：_____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
公司戶	Z_____訪員姓名：_____，電洽_____，職稱：_____，姓名_____，同意租用(已核證) 時間管理年繳方案，第一年_____元，第二年起每年_____元，中途退租不退費，贈品：_____，網路關閉時間：_____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
▶健康上網二合一成交備註(月繳方案)	
本人同意	Z_____訪員姓名：_____，電洽_____，客戶本人_____，同意租用(已核證) 健康上網二合一月繳方案，第一年每月_____元，第二年起每月_____元，網路關閉時間：_____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
非本人同意	Z_____訪員姓名：_____，電洽_____，與客戶關係_____，姓名_____ (已成年)，同意租用(已核證) 健康上網二合一月繳方案，第一年每月_____元，第二年起每月_____元，網路關閉時間：_____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
公司戶	Z_____訪員姓名：_____，電洽_____，職稱：_____，姓名_____，同意租用(已核證) 健康上網二合一月繳方案，第一年每月_____元，第二年起每月_____元，網路關閉時間：_____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
▶健康上網二合一成交備註(預繳方案)	
本人同意	Z_____訪員姓名：_____，電洽_____，客戶本人_____，同意租用(已核證) 健康上網二合一預繳方案，第一年_____元，第二年起每月_____元，中途退租不退費，贈品：_____，網路關閉時間：_____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
非本人同意	Z_____訪員姓名：_____，電洽_____，與客戶關係_____，姓名_____ (已成年)，同意租用(已核證) 健康上網二合一預繳方案，第一年_____元，第二年起每月_____元，中途退租不退費，贈品：_____，網路關閉時間：_____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
公司戶	Z_____訪員姓名：_____，電洽_____，職稱：_____，姓名_____，

	同意租用(已核證) 健康上網二合一預繳方案，第一年_____元，第二年起每月_____元，中途退租不退費，贈品：_____，網路關閉時間：_____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
▶健康上網二合一成交備註（年繳方案）	
本人同意	Z_____訪員姓名：_____，電洽_____，客戶本人_____，同意租用(已核證) 健康上網二合一年繳方案，第一年_____元，第二年起每年_____元，中途退租不退費，贈品：_____，網路關閉時間：_____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
非本人同意	Z_____訪員姓名：_____，電洽_____，與客戶關係_____，姓名_____ (已成年)，同意租用(已核證) 健康上網二合一年繳方案，第一年_____元，第二年起每年_____元，中途退租不退費，贈品：_____，網路關閉時間：_____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
公司戶	Z_____訪員姓名：_____，電洽_____，職稱：_____，姓名_____，同意租用(已核證) 健康上網二合一年繳方案，第一年_____元，第二年起每年_____元，中途退租不退費，贈品：_____，網路關閉時間：_____/預設關閉時間(周一至周日晚上 11 點至隔日早上 8 點)，不需家長帳號/家長帳號 abc888，不需傳訊/開通後傳訊至_____。
▶ Hinet 防毒防駭成交備註（一般方案）	
本人同意	Z_____訪員姓名：_____，電洽_____，客戶本人_____，同意租用(已核證)產品名稱方案_____，優惠代碼_____，費用_____，開通後傳訊至_____。
非本人同意	Z_____訪員姓名：_____，電洽_____，與客戶關係_____，姓名_____ (已成年)，同意租用(已核證) 產品名稱方案_____，優惠代碼_____，費用_____，開通後傳訊至_____。
公司戶	Z_____訪員姓名：_____，電洽_____，職稱：_____，姓名_____，同意租用(已核證) 產品名稱方案_____，優惠代碼_____，費用_____，開通後傳訊至_____。
▶ Hinet PC-illin 防毒防駭成交備註（寬頻加購優惠專案）	
DV74	Z_____訪員姓名：_____，電洽_____，客戶本人_____，同意租用(已核證) 寬頻加購 Hinet PC-illin 防毒防駭三人版(DV74)，預繳 18 個月 1090 元，中途退租不退費，開通後傳訊至_____。
DV76	Z_____訪員姓名：_____，電洽_____，客戶本人_____，同意租用(已核證) 寬頻加購 Hinet PC-illin 防毒防駭三人版月繳方案 (DV76)，每月 109 元，開通後傳訊至_____。

DV70	Z_____訪員姓名：____，電洽____，客戶本人____，同意租用(已核證)寬頻加購 Hinet PC-illin 防毒防駭單機版(DV70)，預繳 2 年 690 元，中途退租不退費，開通後傳訊至_____。
▶諾頓防毒防駭成交備註(寬頻加購優惠專案)	
本人同意	Z_____訪員姓名：____，電洽____，客戶本人____，同意租用(已核證)寬頻加購諾頓防毒防駭(DV65)，預繳第一年 996 元，第二年起每月 83 元，中途退租不退費，開通後傳訊至_____。
▶市話來電答鈴成交備註(月繳方案)	
本人同意	Z_____訪員姓名：____，電洽____，客戶本人____，同意租用(已核證)市話來電答鈴月繳方案(ZRDL)，代表號：____，子號：____/無子號，email：____，__印表機，__掃描機，聯絡人：____，連絡電話：____，背景音：指定音月簡碼____/不指定/基本音，錄製內容：_____/已建議總機問號語，但客戶表示後續語錄音人員再確認./基本音無提供錄製。
非本人同意	Z_____訪員姓名：____，電洽____，與客戶關係____，姓名____(已成年)，同意租用(已核證)市話來電答鈴月繳方案(ZRDL)，代表號：____，子號：____/無子號，email：____，__印表機，__掃描機，聯絡人：____，連絡電話：____，背景音：指定音月簡碼____/不指定/基本音，錄製內容：_____/已建議總機問號語，但客戶表示後續語錄音人員再確認./基本音無提供錄製。
公司戶	Z_____訪員姓名：____，電洽____，職稱：____，姓名____，同意租用(已核證)市話來電答鈴月繳方案(ZRDL)，代表號：____，子號：____/無子號，email：____，__印表機，__掃描機，聯絡人：____，連絡電話：____，背景音：指定音月簡碼____/不指定/基本音，錄製內容：_____/已建議總機問號語，但客戶表示後續語錄音人員再確認./基本音無提供錄製。

### 三、策略聯盟

#### (一)策略聯盟定義

策略聯盟(Strategic Alliance)是指兩家或兩家以上的企業，基於公司策略的考量或雙方相互的需要，經由訂定合作的協定來分享彼此專長的能力或資訊，以建立長期的夥伴關係，並藉以達成雙方的策略目標。

#### (二)目前聯盟企業說明

中華電信與防毒大廠趨勢科技雙方於日前簽定技術合

作備忘錄，以開發雲端應用平台，並透過雲端技術提供一般消費者與企業用戶更安全的解決方案，以因應不斷成長的網路攻擊威脅。

### (三)對公司好處

中華電信與防毒大廠趨勢科技合作可以節省一筆自行開發防毒軟體費用，可以節省開發費用。

## 四、定價模式

### (一)差別定價定義

指生產者於生產某產品之成本相同的情況下，對不同顧客或不同之購買數量的要價不同。

### (二)目前產品或服務的訂價模式

表 3-8 產品或服務的訂價模式

產品	提供服務	定價
健康上網-色情守門員	保護電腦避免去點到惡意網站，做一個封鎖的服務	第一個月 50 元 第二個月 99 元 第十三個月起 90 元
健康上網-時間管理	設定時間作開關的動作	第一個月 50 元 第二個月 99 元 第十三個月起 90 元
Hinet KOD	歡唱唱到飽	每個月 200 元
市話來電答鈴	錄製專屬公司的來電達鈴聲	前半年半價 15 元半年過後恢復原價 30 元，子號前半年一隻 5 元半年過後恢復原價 10 元
防毒防駭-諾頓、pc-cillin	讓電腦多一層防護，避免電腦中毒以免重灌。	諾頓每月 83 元雙機板 Pc-cillin 每月 109 元三機板，最短租期一個月

### (三)差別定價如何執行

考量訂價因素如下：

1、廠商供應成本

2、維運成本：考量到人力、系統、設備的成本，而去進

行產品定價。

### 3、管銷成本

## 五、供應鏈風險管理

### (一)風險管理定義

當企業面臨市場開放、法規解禁、產品創新，均使變化波動程度提高，連帶增加經營的風險性。良好的風險管理有助於降低決策錯誤之幾率、避免損失之可能、相對提高企業本身之附加價值。

### (二)公司可能面臨的風險

因應個人資料保護法正式上路 102 年 10 月 1 日配合個人資料保護新法，針對消費者隱私保護在各資訊系統皆採取必要之安全防護措施，如網路櫃台：姓名顯示○小姐或○先生、設備號碼隱碼後四碼及地址顯示中文六個字（如：新北市永和區）等。

### (三)該如何因應

#### 1、對外：

顧客申辦網路會給客戶填寫書面資料「客戶個人資料蒐集告知條款」，讓顧客勾選是否要進行電話行銷通知

對內：

#### (1)法令規章面

(2)將客戶基本資料列為「極機密」文件保護。

(3)從業人員須簽訂「維護營業秘密契約書」，直屬主管負連帶責任。委外業務涉及營業秘密者，受託機構及其工作人員均須簽署相關保密協議。

#### 2、客戶資料保護面

(1)事前管制措施：一線作業人員的電腦螢幕實施客戶個人資料部份欄位隱碼。

(2)事後查核、抽檢作業：資料之使用與查詢，均完整記錄並保存。

### 3、系統管理面

(1)一線作業人員的電腦設備不得使用可攜式儲存媒體、限制發送電子郵件及限制連結網站。

(2)建置客戶資料管理系統，主管每日查核作業人員的查詢記錄。

(3)將權限管理列為我們資訊安全稽核定期及不定期查核要項。

### 4、內部控制

不定期向員工宣導客戶個人資料安全之重要性及法律責任。

## 六、供應商管理

### (一)如何選擇供應商

表 3-9 供應商

趨勢科技 (pc-cillin)	為臺灣軟體公司，屬電腦防毒及網路安全廠商。 近年趨勢科技以雲端為主要發展方向，並開發主動式雲端截毒技術。
賽門鐵克 (Norton)	這項產品發展至今，除了原有的防毒外，還有防間諜等網路安全風險的功能。在美國，Norton 是市佔率第一的防毒軟體

### (二)供應商如何評估

利用市場調查，調查顧客需求

## 七、委外策略

### (一)企業內有多少業務委外

#### 1、Hinet 客服人員

- 2、行動通訊客服人員
- 3、128 障礙台客服人員
- 4、櫃台的客服人員
- 5、裝機師父、查修、纜線 專員
- 6、本身客服

(二)核心競爭優勢為那些

- 1、業務人員話術很強
- 2、業務人員很會處理反對問題
- 3、中華電信名單很多

## 第五節 消費者分析實習

### 一、立地條件調查

(一)人口結構：中華電信客戶群

(二) 名單內的用戶大約多少人

表 3-10 每月撥打人數

年份	月份	實際執行名單	應達成名單
103	02	2922	2975
103	01	3462	4284
102	12	4073	4550
102	11	3114	4488
102	10	2643	3410
102	09	3983	4701
102	08	2903	3245
102	07	560	605

(三)所得水準：應個資法所以無法提供

### 二、消費者行為調查

(一) 每月成交產品件數

表 3-11 公司每月成交件數

102 年 7 月		102 年 8 月		102 年 9 月	
商品	件數	商品	件數	商品	件數
KOD 一年約	22	KOD 一年約	21	KOD 一年約	44

KOD 兩年約	172	KOD 兩年約	166	KOD 兩年約	362
防毒防駭	205	防毒防駭	341	防毒防駭	436
健康上網	387	健康上網	341	健康上網	363
來電答鈴	304	來電答鈴	444	來電答鈴	66
102 年 10 月		102 年 11 月		102 年 12 月	
商品	件數	商品	件數	商品	件數
KOD 一年約	25	KOD 一年約	10	KOD 一年約	38
KOD 兩年約	162	KOD 兩年約	100	KOD 兩年約	240
防毒防駭	63	防毒防駭	132	防毒防駭	387
健康上網	260	健康上網	333	健康上網	415
來電答鈴	149	來電答鈴	170	來電答鈴	112
1288	887	1288	1145	1288	328
103 年 1 月		103 年 2 月		103 年 3 月	
商品	件數	商品	件數	商品	件數
KOD 一年約	38	KOD 一年約	24	KOD 一年約	25
KOD 兩年約	265	KOD 兩年約	190	KOD 兩年約	107
防毒防駭	491	防毒防駭	212	防毒防駭	248
健康上網	255	健康上網	267	健康上網	785
來電答鈴	226	來電答鈴	298	來電答鈴	636

(二)顧客滿意度：電銷人員透過電話顧客反應為

- 1、網路費用太貴
- 2、速度太慢
- 3、免付費專線總是要等很久才接通
- 4、沒訊號

(三)人口資料與顧客系統管理

- 1、占有率規劃
  - (1)遠傳固網
  - (2)台灣固網
  - (3)亞太固網
  - (4)群健
  - (5)威達
- 2、顧客資料建檔與應用：

中華電信電檔派單

(四)競爭廠商優勢調查

## 1、競爭廠商定價策略

表 3-12 競爭廠商定價

服務名稱	中華電信色情守門員	遠傳電信色情防護服務	亞太電信情色守護
牌告價	每月 99 元	每月 100 元	每月 99 元
合約限制	沒有綁約	沒有綁約	沒有綁約

## 2、競爭廠商促銷策略

表 3-13 競爭廠商促銷

服務名稱	中華電信色情守門員	遠傳電信色情防護服務	亞太電信情色守護
促銷價	第一個月半價 50 元 第二個月 99 元 第十三個月起 90 元	無	無

## 第四章 實習心得與未來建議

### 第一節 實習心得

#### 一、對企業（或公司）的看法與初步看法的比較

一開始對中華電信就是大公司，是一份穩定的工作，制度薪資都是完善的，畢竟這是第一份工作所以充滿期待與衝勁，但開始實習時一切都是美好的，越實習越久制度不停地修改，修改到讓我一度想換工作，但值得讓我覺得的事，在同事之間有濃濃的人情味與情感，才讓我有想呆下去的動力。

#### 二、實習後與實習前的期望比較

實習前會覺得電銷是一份輕鬆只要打打電話的工作，只要把分內事情做完就有薪水可以領又有東西可以學習，直到真的進了公司才發現事情不是這樣的，這是一份合約上沒有寫的「業績」，有了業績才知道壓力有多大，還要會被用戶罵，說真的這真是一份說輕鬆也不輕鬆的工作呀。

#### 三、實習最難適應或難過的事

在實習期間難過的事應該就是因為我們都有業績壓力的關係，所以每剛業績報表出來的時候，都會有一絲絲小挫折，其中有一次在月中報表出來時，我的業績是0，整個有點難過，因為是全公司最後一名，莫名壓力湧上來，整個禮拜都睡不好，為了不讓報表出來太難看我整個禮拜瘋狂打電話直到月底報表出來，超過1000點了才放鬆。

#### 四、實習最大的收穫

跟用戶通電話的過程中學習到怎麼跟用戶應對，尤其是在再撥出的每一通電話只要有成功銷售就會有滿滿的優越感，或是用戶會抱著感謝對你說謝謝時，就是我最大的收穫了。

## 五、實習甘苦談

在別人眼中可能會覺得電銷其實是一份簡單又輕鬆的工作，可以上網、玩手機、只要講講電話就可以下班了，但怎麼也沒想到，真正到了這個行業才發現有業績這回事，所以壓力相當大，但說實在哪份工作不辛苦，每個行業都有克服的方法，就像我們的就要學會去聽客戶抱怨去解決他的問題，所以每個行業都有去經歷過才會懂得他的辛苦。

## 六、若再讓你選擇一次，你仍然願意實習嗎？

再讓我選擇一次，我還是願意選擇實習，畢竟這能讓我更進一步踏入職場，熟悉職場環境，在這一年的實習中讓我學會怎麼去選擇一間公司，並從這當中選擇我想要的。

## 第二節 未來建議

### 一、對實習公司的建議

希望公司能照著合約書當中條約走，而不是寫的跟做的不一樣，不然對學生來說是吃虧的，剝奪學生應有的權益。

### 二、對學弟妹的建議

在實習期間一定會遇到挫折，相對的要找尋對的方式處理，有甚麼問題一定要像訪視的老師提出，學校一定會依你的立場處理。

### 三、對系上的建議

能夠繼續延續實習的計畫，但合約書一定要看清楚，不要讓學生權益被剝奪了。

### 第三章 我的未來計畫

這是我的第一份工作，一開始很恐慌一度想放棄，甚至有想回去寫專題的打算，好險有同事朋友家人間的支持，讓我繼續下去，所以才有辦法實習到現在，但這份工作實在太傷喉嚨了，所以我會在實習後先休息一個月，再去相關行銷公司上班，讓自己更上一層樓。

## 參考文獻

<http://www.seed.net.tw/vas/index.php>

遠傳電信

<http://esp.aptg.com.tw/Business/WGS.htm>

亞太電信

<http://www.cht.com.tw/?gclid=CPmbiP6Vhr4CFZcjuQod6ZwA5g>

中華電信

<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E4%B8%AD%E8%8F%AF%E9%9B%BB%E4%BF%A1>

富邦管理有限公司

[http://www.518.com.tw/job-comp\\_detail-195589.html](http://www.518.com.tw/job-comp_detail-195589.html)