

108 年度臺東縣英語人才培訓 暨觀光遊程計畫

【英語服務輔導作業申請須知】

主辦單位： 臺東縣政府
Taitung County Government

執行單位： 中國生產力中心
CPC China Productivity Center

中華民國 108 年 3 月

目錄

壹、英語服務輔導作業	2
貳、收件方式及地點說明	6

壹、英語服務輔導作業

一、目的

透過本計畫資源協助更多臺東在地業者發展英語服務，進而提高服務能量，拓展不同客群，並規劃設計深度中英雙語旅遊行程並製作相關旅遊手冊行銷本縣知名觀光景點；冀能在未來吸引更多外籍人士來臺東觀光消費，建立互惠共享的國際生活圈，以期達到國際幸福城市的願景。

二、申請對象

- (一) 臺東縣境內服務業(購物消費、住宿餐飲、醫療服務、夜市小吃、交通運輸)相關業者。
- (二) 臺東縣境內在地特色(宗教單位、觀光體驗行程)相關單位。

三、期程

- (一) 申請時間：即日起至 108 年 4 月 19 日(五)止。
- (二) 執行期間：自審查核定通過日起至 108 年 9 月 27 日(五)止。

四、輔導內容與效益

為促進臺東在地業者提升英語服務能量，本計畫將輔導業者投入英語環境改善，並藉由行銷規劃帶動在地觀光經營能量與產值。本年度將遴選至少 16 家業者。

(一) 輔導內容：

1. A 類型：適用於一般餐飲業、零售業、服務業與交通運輸及租賃業
 - 協助網路平台介面雙語化。
 - 聘請顧問到店進行雙語服務輔導。
 - 協助製作產品與服務雙語標示，如菜單、房型房價表、藥品分類等。
2. B 類型：適用於具在地特色之手作體驗服務業者、部落體驗與宗教單位
 - 協助服務現場雙語服務標示建置。
 - 協助手作體驗活動設立雙語流程說明或相關指南。

- 協助宗教單位設置雙語服務看板，如歷史沿革、參訪流程、注意事項等。

3. 上述內容經計畫評審會議遴選至少 16 家業者接受輔導。

(二) 輔導作法：

每業者/單位分別至少進行現地輔導 2 次，分就業者的「設施標示」、「服務措施」、「英語能力」、「網站資訊」四大項目改善。

1. A 類型：適用於一般餐飲業、零售業、服務業與交通運輸及租賃業

協助業者進行現場英語環境提升，將透過現場環境、產品標示或菜單改善等，協助店家提升現場英語服務能力。

協助項目	
服務前	<ul style="list-style-type: none"> ● 形象網站介面 ● 現場環境標示(室內標示、故事牆等)
服務中	<ul style="list-style-type: none"> ● 菜單/產品標價/房型房價/路線圖/車型價目 ● 服務介紹 ● 英語服務用詞訓練
服務後	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶意見表單 ● 退換貨規定

2. B 類型：適用於具在地特色之手作體驗服務業者、部落體驗與宗教單位

輔導在地特色體驗業者與宗教單位建立英語環境介紹與活動流程說明，協助體驗業者與宗教單位將自身簡介、網站介面、活動流程等相關服務進行英語翻譯，並協助製作雙語展示物及協助服務人員提升英語接待能力。

協助項目	
服務前	<ul style="list-style-type: none"> ● 形象網站介面 ● 現場標示 ● 單位介紹
服務中	<ul style="list-style-type: none"> ● 宗教單位參訪流程 ● 體驗行程服務介紹 ● 英語服務用詞訓練
服務後	<ul style="list-style-type: none"> ● 意見表單

(三) 輔導效益：

舉凡參與本年度輔導之業者/單位，除上述雙語環境建置與雙語製作物外，亦將列入本年度規劃旅遊行程(2 日及 3 日)，製作相關 DM 手冊並於多語網站 Discover Taitung 推廣，作為本縣模範旅遊行程，未來亦將提供國際觀光旅客參考。

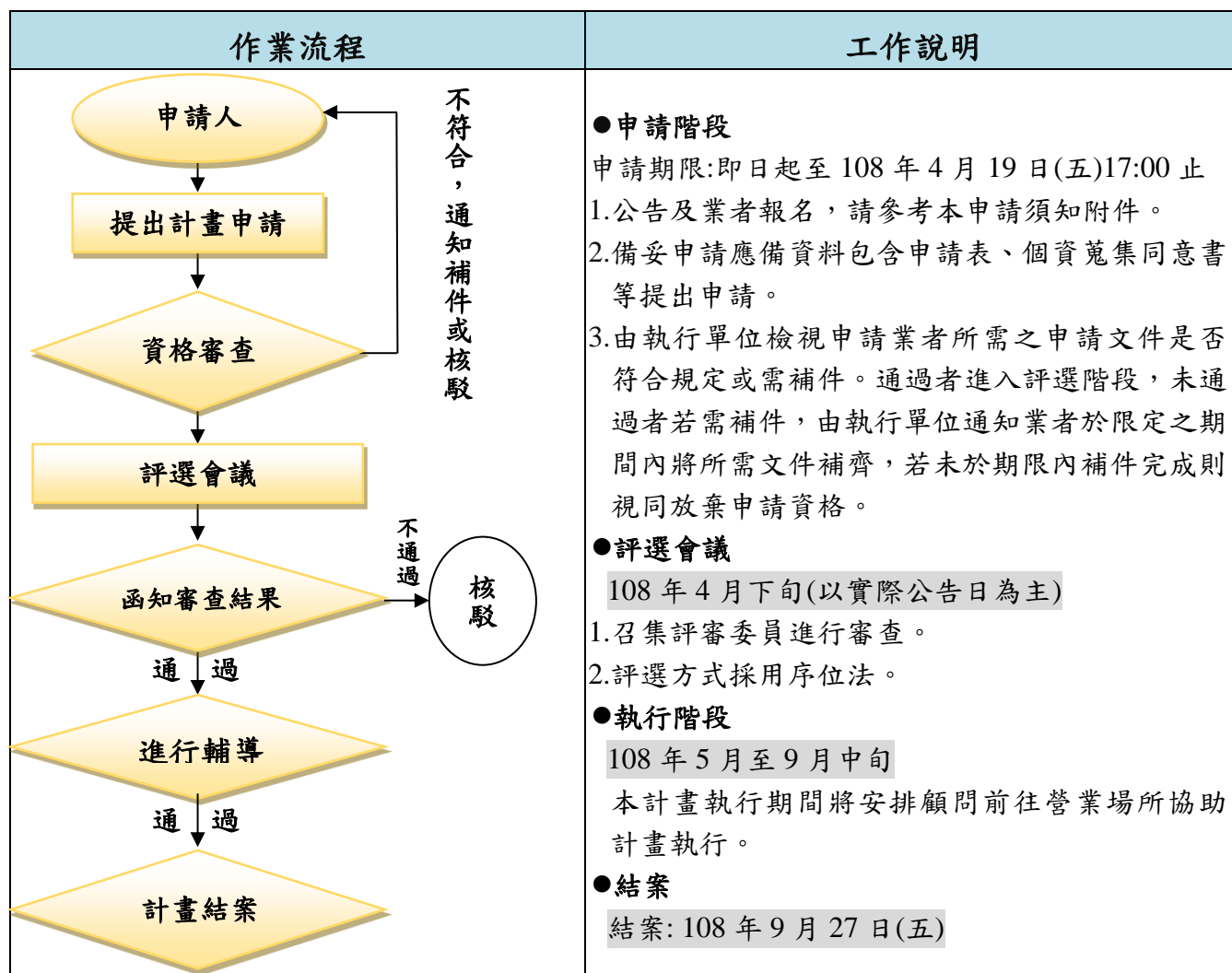
五、申請所需文件

- (一) 申請文件檢查表正本一份（格式如附件 1）。
- (二) 臺東英語輔導申請表正本一份（格式如附件 2）。
- (三) 蒐集個人資料告知事項暨個人資料提供同意書正本一份（格式如附件 3）。

以上申請資料請以 E-mail 寄至 2901@cpc.tw，或印出紙本以牛皮紙袋包裝，並註明「108 年臺東縣英語人才培訓暨觀光遊程計畫產業輔導」及「申請單位名稱」等字樣寄至 221 新北市汐止區新台五路一段 79 號 2 樓，臺東縣英語計畫執行小組 2901 林小姐收。

六、作業流程說明

(一) 作業流程：



(二) 評分項目：

項目	說明	權重
營業場域呈現	<ul style="list-style-type: none"> ● 是否可提供優良環境 ● 現場環境是否整潔 ● 現場環境是否擁有自身特色 	40
服務特色	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供之服務是否有自身特色 ● 服務是否可讓顧客留下記憶點(如現場製作、參訪介紹等) 	40
英語服務能量	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務現場是否可提供英語服務 ● 現場是否有英文標示與英文服務說明 ● 是否配置英語服務人員 	20
總計		100%

貳、收件方式及地點說明

一、收件期程：

(一) 收件期限

1. 截止收件日期：108年4月19日(五)。
2. 相關申請文件概不退還，可採 E-mail、掛號郵寄或親送等。

(二) 收件方式：

1. E-mail：應於截止日收件時間前將申請相關文件以 E-mail 寄至 2901@cpc.tw，寄出後務必進行電話確認。
2. 掛號郵寄：應於截止日收件時間前將申請文件以限時掛號寄出（以郵戳日期為憑），寄出後務必進行電話確認。
3. 親送：應於截止日收件時間前將申請文件送達下列收件地點。

收件單位：財團法人中國生產力中心

收件地址：221 新北市汐止區新台五路一段 79 號 2 樓

收件人：臺東縣英語計畫執行小組 2901 林小姐收

二、諮詢服務專線：

承辦窗口：林小姐

連絡電話：(02)2698-2989 #2901

傳真號碼：(02)2698-9072