



課程分類	酒店		
課程名稱	City & Guilds “國際資格 - 服務業顧客服務” (英文)		
課程編號	HO022		
授課語言	英語		
上課時數	9.0 小時		
課程費用	持有澳門居民身份證人士：800澳門元 (考試費800澳門元*) 非持有澳門居民身份證人士：800澳門元 (考試費800澳門元*)		
課程證書	學員取得及格成績，且出席率達學校要求，可獲澳門旅遊大學課程證書及City & Guilds頒發之證書。及格分數以City & Guilds的規定為準。		
	課程編號	期數	上課開始日期
	HO022	2301	2023/03/01
			上課結束日期
			2023/03/10
課程目標	本課程旨在提供優良顧客服務所需的重要知識。內容集中於溝通技巧，表現專業形象及處理顧客投訴的實用服務技巧。		
課程大綱	• 何謂“顧客服務” • 顧客服務乃行業的成功要素 • 識別服務的對象 • 劣質顧客服務的影響 • 提升優質服務的方法 • 顧客對服務的要求及期望 • 培養良好溝通能力的重要性 • 溝通不當的影響 • 口頭及非語言溝通技巧 • 電話應對技巧 • “第一印象”的重要性 • 正面態度及專業形象的重要性 • 顧客對“私人空間”的需求 • 顧客投訴所帶來的好處 • 處理投訴的方法		
老師	請參閱課程時間表		
備註	*考試費不設資助		