

檔 號： 604
保存年限： 3
電子簽核

收發文號：1020003956
收發日期：102年05月22日
創稿文號：1021293225



致理技術學院 函

機關地址：新北市板橋區文化路1段313號
傳 真：(02)82525022
承 辦 人：咎世偉
聯絡電話：(02)22576167
電子郵件：tzaancv@gmail.com

受 文 者： 亞東技術學院

發文日期：中華民國102年05月22日

發文字號：致休閒字第1025200475號

速 別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附 件：(1件)國際餐旅證照課程簡章(國際餐旅證照課程簡章.PDF，共一個電子檔案) 1021293225_1_國際餐旅證照課程簡章.PDF

主旨：檢送本校辦理「英國City and Guilds國際餐旅類專業證照種子師資班研習」簡章報名相關資料1份，如附件，敬盼 貴校鼓勵相關科系教師踴躍報名參加，請查照。

說明：

- 一、研習內容：(1)顧客服務證照課程(2)銷售證照課程
- 二、研習暨考試日期：2013年7月7日(日)
- 三、辦理地點：致理技術學院
- 四、研習費用：免費
- 五、考照費用：單科考照費優惠價新台幣3,000元(原價3,500元);2科考照費優惠價新台幣5,600元
- 六、報名暨繳費截止日：2013年6月12日(四)截止
- 七、報名網址：
http://www.intledu.com.tw/cgreg/main_t.asp

正本：公私立大專校院

副本：本校休閒遊憩管理系、本校校際合作中心

☆New 2013☆

英國 City & Guilds 國際餐旅類專業證照種子師資班研習

International Introductory Awards in Hospitality Customer Service (Chinese)

國際餐旅-顧客服務證照

International Introductory Awards in Hospitality Selling (Chinese)

國際餐旅-銷售證照

一、City & Guilds 簡介

英國 **City & Guilds**(英國城市專業學會)是全球最大國際職業資格認證機構-130 年歷史, 跨 28 個職業領域、500 多種證照、每年 180 萬考試人次, 其證照超過 100 個國家認可, 為「國際職業資格」與「工作能力」雙重保證。

City & Guilds 至今在台灣已導入「國際企業管理師」、「顧客關係管理師(顧客服務)」、「行銷管理師(銷售)」、「衝突管理國際專業人才證照(衝突處理)」中文考照, 迄今每年考生超過 4,000 人。已成為業界及各大學商管學院學生必考之證照。

二、國際餐旅類證照研習目地

今年 3 月再推出以觀光餐旅科系為主之國際證照。包括「國際餐旅顧客服務證照」、「國際餐旅銷售證照」, 希望能配套融入課程及輔導同學考取國際證照。

三、「餐旅類國際證照」職業前景

1.全球與中國大陸認可

全球超過100個國家認可。在亞洲香港、澳門、新加坡、馬來西亞、中國大陸等地, 早已成為各行業企業主的徵才標準。

2.熱門國際專業資格=職場工作實力保證

國際資格考核以「能力為本」, 其證照為「職業資格」與「工作實力」的雙重保證。

3.國際性服務類專業資格認證

國內外知名企業採認, 是餐旅類從業人員必備資格證明, 將成為企業徵才及加薪重要依據。

四、「餐旅類國際證照」研習內容

研習日期	國際證照	研 習 內 容
6 月 30 日 上午 9:30 至 中 午 12:30	國際餐旅- 顧客服務證照	• 餐飲業中提供優質顧客服務的重要性。 • 餐飲業的顧客及業界對服務品質的要求與期望。 • 塑造專業形象及與顧客溝通的技巧, 包含口頭及語言溝通。 • 適當處理顧客的投訴技巧。 • 實務經驗分享。
	國際餐旅- 銷售證照	• 餐旅業銷售(Sales)與市場行銷(Marketing)的區別, 及兩者相互依存的關係。

		• 銷售對餐旅業者的重要性。 • 如何在餐旅業銷售環境中做有效溝通。 • 指出顧客行為對銷售過程的影響及在餐旅業內如何拓展銷售機會。 • 餐旅業常用銷售技巧與方式。 • 實務經驗分享。
下午 1:30 至 2:30	總複習	模擬練習
下午 3:00 至 5:00	筆試	40 題中文選擇題(單選) 每 1 科測驗時間為 1 小時

授課師資:英國 **City & Guilds** 合格講師

◎方植永 講師

現職 - 晶華國際酒店集團訓練經理

經歷 - 台北晶華酒店 - 訓練經理

新加坡商貿酒店 - 客務部訓練講師

新加坡樟宜機場皇冠假日酒店 - 禮賓接待及商務樓層經理

吉隆坡商貿酒店 - 酒店講師及商務樓層經理

五、證書樣章:



六、招生對象：各大專院校觀光休閒、餐旅相關科系教師

七、研習費用:免費研習；提供午餐及講義

八、考照費:單科考照費優惠價**NT\$3,000元** (原價**NT\$3,500元**);

2科考照費優惠價NT\$5,600元

九、研習日期暨考試日期: **102年7月7日(日)**

十、研習地點：致理技術學院

十一、成績公佈：考試後約2個月後

十二、報名暨繳費截止日：**2013 年 6 月 12 日**截止

十三、報考方式：網路線上報名，報名網頁

http://www.intledu.com.tw/cgreg/main_t.asp

十四、報名人數：開班人數上限 **30** 人，額滿即停止報名。

繳費方式：

1.銀行 ATM 轉帳：

持金融卡至全省銀行自動櫃員機選擇「跨行轉帳」，輸入銀行代號：007 轉入帳號及金額需自付 17 元手續費。

2.銀行或郵局匯款：需自付 30 元手續費。

●填寫匯款單，填入銀行名稱：第一銀行 007 復興分行

銀行帳號：163-10-061147

戶 名：中華研究發展服務有限公司

●郵政劃撥：

戶 名：中華研究發展服務有限公司

郵局帳號：50235709

完成轉帳或匯款後，請以電話、傳真或 Email 方式告知轉出帳號後五碼

主辦單位：中華研究發展服務有限公司

服務專線：(02)2361-5269 / 2361-3158 陳小姐

傳真號碼：(02)2361-3157

地 址：台北市開封街 2 段 22 號 4 樓之 1

網路報名：www.intledu.com.tw