

我們已盡最大努力確保本資料於發放時屬真實無誤。然而，City & Guilds 致力不斷發展及改善其產品和服務，有關新產品和服務的資訊不時更新及發放。如因使用本資料而造成損失或損害，City & Guilds 一概不予負責。

© 2010 The City and Guilds of London Institute. 版權所有

City & Guilds 乃 The City and Guilds of London Institute 之註冊商標。City & Guilds 是一所註冊慈善團體（註冊號碼 312832），致力推廣教育及培訓工作。

歡迎查詢

City & Guilds 香港分部
香港灣仔莊士敦道181號大有大廈13樓1303-5室
電話：(852)2832 5833
傳真：(852)2832 9961
電郵：info@cityandguilds.com.hk
網址：www.cityandguilds.com.hk

City & Guilds

國際資格系列 (證書級別)

餐飲及款待業顧客服務 (8412-72)

餐飲及款待業銷售 (8413-73)

衝突處理 (8414-74)

服務業顧客服務 (8415-75)

銷售 (8416-76)



國際資格系列（證書級別）

餐飲及款待業顧客服務（8412-72）

餐飲及款待業銷售（8413-73）

衝突處理（8414-74）

服務業顧客服務（8415-75）

銷售（8416-76）

設立資格目的

顧客對機構的第一個印象，很大程度取決於前線服務人員的親切及專業態度。一個愉快的經驗，往往給他們留下良好的印象。如何有效建立良好的顧客及銷售服務，已經成為企業賴以成功的重點工作。

一套有效的服務質素培訓，不但能提升企業的優質形象，還可成功吸引新客、維繫常客，對業務發展大有裨益。

因應服務行業的需求，City & Guilds 設立顧客服務及銷售資格系列。這個「知識為本」的短期資格課程，讓學員掌握服務行業所需的顧客服務、銷售及衝突處理知識，幫助學員提升其服務水平達到國際標準。

不論僱主、僱員，以及準僱員，都能受惠於這些針對行業需要的職業資格課程。

設立資格目標

修畢此資格課程的僱員，在下列範疇都有正面得益或貢獻：

- 獲得可直接應用到工作環境的行業知識；
- 加深對行業運作的了解；
- 理解有效溝通的重要性。

調查顯示，僱主為僱員提供教育及發展機會，對挽留員工及營運效率均有正面效果。

僱員能從這些實用的資格課程中獲益，僱主亦同時受惠於下列多個方面：

- 因服務質素提升而挽留到更多優質顧客；
- 增加收入；
- 提高工作團隊的活力；
- 加強僱員的溝通技巧。

授課建議

各項資格的指導學習時數為 7 小時，考生應在課堂為主的學習環境內上課。

評核形式

本資格設有考評程序，及格考生將獲頒 International Introductory Award 相關系列的資歷。考生須通過一項 40 題「是非題」測驗，限時 1 小時。測驗將由 City & Guilds 批改。

參考資料

備有考試大綱、考生手冊、導師指南及投影片，請與我們聯絡。

大綱簡介

餐飲及款待業顧客服務 (8412-72)	<ul style="list-style-type: none">• 顧客服務的簡介• 有效溝通• 展現正面專業形象• 處理顧客投訴 <p>本資格強調顧客服務在餐飲及款待業內至關重要，並鼓勵學員從個人及機構的角度，來理解顧客服務的要求及期望。</p>
餐飲及款待業銷售 (8413-73)	<ul style="list-style-type: none">• 銷售理論• 有效的銷售溝通方法• 了解顧客的需要• 學習基礎銷售技巧• 了解銷售乃工作不可劃缺的部分• 理解主動銷售的重要性• 如何向顧客講解產品或服務的好處• 處理顧客異議• 識別成交機會 <p>本資格讓學員理解到銷售乃所有前線工作不可劃分的部分，並讓他們學習到餐飲及款待業所需的基礎銷售知識。學員將對個人的銷售知識增添信心，並感到對公司業務作出更多貢獻。</p>
衝突處理 (8414-74)	<ul style="list-style-type: none">• 衝突的定義及引起衝突的原因• 內在與外在顧客衝突• 衝突的代價• 如何化解衝突• 在衝突中如何有效地溝通• 怎樣透過溝通預防衝突發生• 各行各業中避免衝突的辦法 <p>本資格幫助學員洞察潛在的衝突情況，掌握化解衝突的知識。學員更會了解妥善處理衝突對業務的重要性，透過所學知識，增強化解衝突的信心。</p>
服務業顧客服務 (8415-75)	<ul style="list-style-type: none">• 顧客服務簡介• 有效溝通技巧• 塑造正面專業形象的方法• 處理顧客投訴的方法 <p>本資格強調顧客服務在商業環境內至關重要，並鼓勵學員從個人及機構的角度，來理解顧客服務的要求及期望。</p>
銷售 (8416-76)	<ul style="list-style-type: none">• 銷售理論• 有效的銷售溝通方法• 了解顧客的需要• 學習基礎銷售技巧• 了解銷售乃工作不可劃缺的部分• 理解主動銷售的重要性• 如何向顧客講解產品或服務的好處• 處理顧客異議• 識別成交機會 <p>本資格讓學員理解到，銷售乃所有前線工作不可劃分的部分，並讓他們學習到所需的基礎銷售知識。學員將對個人的銷售知識增添信心，並感到對公司業務作出更多貢獻。</p>