

國際職業資格認證

伴你成功每一步

International Vocational
Qualification

- 考照項目：
 - 1.行銷管理師(銷售)
 - 2.顧客關係管理
 - 3.衝突管理國際專業人才
- 考照費用：

每張證照 \$5000(含講師費、講義費、考照費)
- 報名日期：

即日起~105/03/12止
- 報名地點：

管理學院聯合辦公室(開312室)
- 報名程序：
 - 1.填寫報名表
 - 2.繳費方式如下：
 - A.明道大學總務處出納組繳費
 - B.匯款至中國信託南屯分行 045540081573
戶名為:明道學校財團法人明道大學
匯款收據註明 :報名「2016 管理學院證照」
 - 3.繳費後，繳交報名表(繳費收據及護照影本至管理學院
辦公室(開312室))
 - 4.報名完成
- 上課日期/時間：
 - 1.行銷管理師(銷售)
✿ 105年04月09日(六)/09:00-16:00
 - 2.顧客關係管理
✿ 105年04月10日(日)/09:00-12:00
 - 3.衝突管理國際專業人才
✿ 105年04月10日(日)/13:00-16:00
- 考試日期/時間：

105年04月16日(六)/09:00-12:00

上課及考試地點依報名且完成繳費人數而定，3月底公告至管理學院網頁。

報名表

編號： (主辦單位填)

姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	聯絡電話	
				手機	
身分證字號 (入台許可證)		出生日期	西元 年 月 日	學校、系級	
聯絡地址				英文姓名	
E - m a i l				須與護照(許可證)英文姓名相同	
報考類別	<input type="checkbox"/> 行銷管理師(銷售) <input type="checkbox"/> 顧客關係管理師 <input type="checkbox"/> 衝突管理國際專業人才				
費用	報名一科新台幣5,000元(伍仟元整)，報名三科共15,000元(壹萬伍仟元整)； 可認選報考證照。				
繳費辦法	可用電匯、轉帳、匯款方式繳費至 中國信託南屯分行 045540081573 戶名為 明道學校財團法人明道大學 附註：1. 繳費後請將匯款收據註明：報名「 2016管理學院證照 」 2. 請將匯款收據黏貼於報名表下方空白處，繳交至明道大學管理學院辦公室確認。				
<ol style="list-style-type: none"> 1. 本課程均由明道學校財團法人明道大學開立收據，如需開立收據，請填寫收據抬頭：_____。 2. 授課時間：<u>105年 04月 09日(六)、10日(日)</u>，考試時間：<u>105年04月16日(六)</u> 報名截止日期：<u>105年 03月 12日 (六)</u> 3. 聯絡人：明道大學管理學院助理廖小姐，電話：048876660轉 7551 4. 報名資料請填寫清楚，以便緊急事件通知及聯絡。(E-mail與手機聯絡電話務必填寫清楚)。 5. 若報名後無法參加考試，須於報名截止日一週以前取消報名，否則無法退費。 6. 本證照係國際通用證照，報名時請附護照影本或有英文姓名的相關證件影本，以便核對。 					

匯款單黏貼處

英文姓名相關證件影本黏貼處

教育部技專資料庫證照代碼：6551、6552、6550

英國 City & Guilds 服務類國際證照-

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

一、英國 City & Guilds 簡介

英國 City & Guilds 成立於 1878 年，130 年歷史是世界規模最大的國際資格頒授機構。其職業資格共有 500 多種，涵蓋 28 個行業。在全球 80 多個國家設有 8500 個培訓中心，全球每年有 200 萬人次報考國際考照。City & Guilds 所有職業資格都與各行業頂尖公司及行業協會組織聯合開發，代表了全球各行業的最新職業技能標，因此廣受企業雇主、專業學會和大學的認可。City & Guilds 在上海設有中國總部，是中國勞動和社會保障部授權的首家可在大陸頒發國際職業資格的外國頒證機構。City & Guilds 進入台灣二年半，目前在各大學企管系報考之國際企業管理師考照，便是第一張管理類證照，每年考生已經超過一千五百人。目前為止 City & Guilds 在台灣頒發二十餘種國際職業資格證書，包括：

管理類：國際企業管理師資格、國際培訓師等

客戶服務類：顧客關係管理師、行銷管理師(銷售)、衝突管理專業人才資格

專業技能類：國際咖啡師、國際調酒師、國際美容師、飯店餐飲國際資格等

語言類：國際通用英檢、國際英語教師資格、商務英檢、辦公室實用英檢等

二、關於服務類國際證照

顧客關係管理師、行銷管理師(銷售)、衝突管理專業人才等證照，是由 City & Guilds 旗下之 The Hospitality Awarding Body (HAB)所頒授。在英國 HAB 有 500 多家培訓中心，HAB 主要是頒發顧客服務類相關的國際職業資格證書，如服務業及飯店餐飲行業。

HAB 在英國的培訓中心包括：

- 企業雇主：服務性企業、飯店、餐廳及其它餐飲相關機構引進 HAB 作為員工在職進修及資格認證
- 大學：超過 250 所大學導入 HAB 相關證照與課程結合
- 訓練機構：為客戶提供 HAB 課程，以幫助他們在服務業及飯店餐飲業職業發展

三、「服務類國際證照」職業前景

1.全球與中國大陸認可

全球超過80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參考標準。

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，是服務類從業人員必備資格證明，將成為企業徵才及加薪重要參考依據。

四、考試大綱

考試科目行銷管理師(銷售)、顧客關係管理師(顧客服務)、衝突管理專業人才等三科

考 試 大 綱
<p>行銷管理師(銷售)---上課時間6小時</p> <ul style="list-style-type: none">● 市場營銷及銷售理論● 市場營銷的功能及元素● 有效的銷售溝通方法● 銷售的三個階段及如何掌握顧客需求● 消費者購買行為及需求分析● 建立良好客戶關係● AIDAS 行銷溝通模式● 銷售技巧及如何處理顧客異議
<p>顧客關係管理師(顧客服務)---上課時間3小時</p> <ul style="list-style-type: none">● 顧客關係管理定義與重要性● 如何識別顧客的需求● 有效溝通與欠佳溝通● 發問及聆聽技巧● 電話溝通技巧● 如何表達正面專業形象● 了解客戶投訴的原因● 正確有效處理顧客投訴之方法
<p>衝突管理國際專業人才---上課時間3小時</p> <ul style="list-style-type: none">● 衝突定義及各類引發衝突原因● 內在與外在顧客衝突● 衝突的代價● 如何化解衝突● 在衝突中如何有效溝通● 怎樣透過溝通預防衝突發生● 避免衝突的方法

五、考試方式：每一科40題中文選擇題(單選)，考試時間為1小時

六、考照費：單科考照費NT\$5,000元

七、主辦單位：中華研究發展服務有限公司

八、考試日期：105年 4 月 16 日(六) 考試場地：前一個禮拜公布

報名截止日期：105年 3 月 12 日(六)

九、成績公佈：考試後約2個月後

十、報名方式

1. 請於105年 3 月 12 日前截止報名並完成繳費，

請管院報名。

2. 院辦公室 電話 (04)8876660 分機7551 廖小姐 傳真：(04)8879013

E-mail：tritri@intledu.com.tw

3. 請至學校出納組繳款。謝謝！