

國立中山大學

產學營運及推廣教育處

Office of Industrial Collaboration and Continuing Education Affairs, National Sun Yat-sen University

英國 City & Guilds 顧客關係管理師國際證照班第 5 期

非學分班招生簡章

課程目標：顧客關係管理師是一張國際性服務管理專業證照，除國內外企業可採認，也是商管、觀光與餐旅等相關科系同學就業門檻；在香港、澳門、新加坡、馬來西亞、中國大陸等地也同步導入服務類管理國際證照的認證，為各企業主徵才依據。

課程特色：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，為各行業企業主的徵才標準，更具就業競爭優勢。目前台灣新推出服務類3張管理證照，顧客關係管理師國際證照為其中之一。

英國 City & Guilds 簡介

英國 City & Guilds 成立於 1878 年，近 140 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，因此廣受企業雇主、專業學會和大學的認可。City & Guilds 資格證書認證的知識和技能體現了國際通用標準，不受行業和地區的限制，在任何國家皆有其效力。目前為止 City & Guilds 已獲得 ISO9001 國際質量認證，並在台灣頒發二十餘種國際職業資格證書，所有考卷皆送返英國總部由獨立的評審員評分，由外督員實際操作進行監督，確保標準的統一。

招生對象：年滿 18 歲對衝突管理專業有興趣之民眾，社會新鮮人、職場進修、儲備幹部、新任主管、業務銷售人員等欲取得衝突管理相關證照者。

招生人數：30 人。

上課時間：106 年 11 月 11、12 日早上 9 時至下午 4 時(周末全天班)。

※考試另行擇期辦理(需提前 4 周申請)，申請後無法退還考照費 NT\$3500 元，請同意後再行報考。

上課時數：兩天共 12 小時。

上課地點：中山大學校本部。

收費標準：每人每科 \$6,000 元整(含書籍與教材費，不含考照費\$3,500 元)。

※本校學生、校友(含推廣教育班結業學員)及教職員工享 95 折優惠價(不含考照費)。

※8 月 26 日前報名享早鳥價 9 折優惠(不含考照費)。

※兩人以上團報或同時報名英國 City&Guilds 課程(行銷、顧客關係、衝突管理)任兩科以上同享優惠價 9 折優惠(不含考照費)。

學費計算：每科 6,000 元*□科*優惠折數+考照費 3,500 元*□科

結業：修讀期滿，由本校發給中、英文推廣教育結業證書，但日後不得作為抵免（修）學分之用(需自行提出申請)。

協辦單位：英國 City & Guilds 台灣區代表(北部-中華研究發展服務有限公司/南部-永祺國際管理顧問股份有限公司)。

開設科目：

課程大綱	時數	講師
顧客關係管理師 <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● 考前複習及業界實務探討	12 小時	高義展 1.現任高雄市立空中大學通識教育中心專任副教授兼任教務長。 2.City & Guilds 衝突管理專業人才、顧客關係管理、行銷管理、國際企業管理師種子師資（2010-迄今）。 曾任 1.國立台南大學兼任助理教授。 2.國立屏東教育大學兼任助理教授。 3.國立高雄師範大學兼任助理教授。 4.高雄市立空中大學城市智庫執行委員。 5.台灣時報城市論壇專欄作者。 6.教育廣播電台「教育大不同」教育與組織管理主題受訪來賓。

報名相關資訊：

- 一、 報名期限：即日起至 106 年 10 月 27 日，額滿為止。
- 二、 繳費期限：即日起至 106 年 10 月 27 日，逾期視同放棄報名，將取消報名資格。
- 三、 報名須繳交之相關資料：報名表(適用優惠方案者請另附證明文件)。
- 四、 報名可採下列方式：
 - (1)E-mail 報名：將報名表填寫完畢後，直接 E-mail 至承辦人陳懿珊小姐信箱，信件主旨請註明：「英國 City & Guilds 管理國際證照班」，寄出後請來電確認收件成功。
 - (2)傳真報名：報名表填寫後傳真至 07-5252017，傳真後請來電確認收件成功。
 - (3)現場報名：請攜帶報名相關資料，直接至本校產學處推廣教育組(國際研究大樓 4F)報名。
- 五、 學費繳費方式：
 - (1) 報名繳件成功並接到【繳費通知】email 後始能進行繳費。
 - (2) **線上列印繳費單：**
至本校線上繳款網頁：<http://140.117.13.70/OLPRS/pay.asp> → 收款單位點選「產學營運及推廣教育處」,收款款別點選「英國 City & Guilds 管理國際證照班第 5 期」→ **確認送出** → 輸入「姓名」及「金額」→點選 **ATM 轉帳** → **確認送出** → 列印繳費單 → 至臺銀或各大超商臨櫃繳款或自動提款機 ATM 轉帳繳款(超商繳費需加收 6 元手續費)。
- 六、 退費相關注意事項：
 - (1)退費標準：學員自報名繳費後至實際上課日前退學者，退還已繳學費之**九成**，自實際上課之日算起未逾全期**三分之一**者退還已繳學費之半數。在班時間已逾全期**三分之一**者，**不予退還**。

※考試費用 3,500 元向英國申請後即無法退費，請同意後報名考試。

(2)退費方式：請於退費期限內填寫退費申請書、退還收據正本並繳交在台金融單位存摺影本。

(請注意：非郵局或台灣銀行帳戶，將自付手續費 NT\$30。)

七、課程資訊：<http://ceo.oiccea.nsysu.edu.tw/>

其他事項：

一、若因招生不足或天候等不可抗拒之外力因素，無法如期開班，本處有權擇期辦理或停開，所繳費用以電匯方式無息退還（匯款手續費除外）。

請注意：非郵局或台灣銀行帳戶，將自付手續費 NT\$30。

二、本簡章若有未盡事宜，本處保留得以隨時修改之權利。

三、考試後約 6 週取得本證照。

課程承辦人：

產學營運及推廣教育處 陳懿珊小姐

Email：yishan19@mail.nsysu.edu.tw

電話：07-5252000 分機 2712