

英國 City & Guilds 服務類管理證照暨國際培訓師 教學證照-種子教師考照研習班



一、主辦單位

英國 City & Guilds 台灣區代表/ TRI 中華研究發展服務有限公司

網址：www.intledu.com.tw；台北(02)2361-5269；台南(06)205-2565

二、協辦單位

致理科技大學商務科技管理系

三、舉辦目的

為讓各院校商管科系教師更熟悉英國 City & Guilds 服務類管理證照考試重點及輔導老師取得英國 City & Guilds 國際培訓師-教學證照，特規劃2天(研習及考照)，協助老師們能順利取得證照，可以融入課堂教學，以輔導學生考照，除增強學校教學績效外，更幫助學生於在校期間，即可取得國際認可專業資格，增加學生就業職場競爭力。

四、City & Guilds 簡介

英國城市專業學會(City & Guilds)130年歷史，全球規模最大的國際職業資格頒授機構，涵蓋28種職業領域，500多項證照，每年全球考生超過180萬人次，遍及全球80多個國家。City & Guilds 證照在台灣、中國、香港、澳門、新加坡、馬來西亞、澳洲、紐西蘭等亞太地區已經成為國際認可的專業資格。

五、證照項目

系列	證照名稱	考試語言
顧客服務	顧客關係管理師(顧客服務)國際證照	中文
	Customer Service 進階國際證照 (Award in Customer Service)	英文簡答題
銷售	行銷管理師(銷售)國際證照	中文
	Selling 進階國際證照 (Award in Selling)	英文選擇題
衝突管理	衝突管理國際專業人才證照	中文
教學	國際培訓師證照(Level 1)	中文 及繳交作業

六、國際培訓師證照說明

國際培訓師認證 (International Teaching and Training Skills 簡稱 ITT) 是教師教學能力國際認證。主要係針對全球培訓行業、管理專業和從事教育訓練人員的國際性教學資格認證，考核教學、培訓及評鑑等領域之實踐能力，是否已達國際教學專業要求標準。

七、服務類管理證照說明

- 1.國際性服務管理專業證照，國內外企業採認，商學等相關科系同學就業門檻之一。
- 2.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參考。
- 3.企業選才越來越以專業證照為用人依據，國際專業證照比學位更具就業優勢。

八、學校教師或專業教師考照價值

- 1.學校教師通過考照且成績優異者，送審國外後成為 City & Guilds 在台合格講師;可優先於各校系所導入學程或於各大學推廣中心考照專班之專任講師，台北、新竹、台中、台南、高雄等地可就近上課。
- 2.若再進階取得 City & Guilds 國際培訓師高級資格，將取得 City & Guilds 全球資歷，可通行台灣、香港、大陸或其他國家，是教職專業最高加值。

九、參加對象

各院校商管科系教師或各企業人力資源部門訓練講師及培訓講師

十、研習內容

研習日期	課程大綱
<p>第一天 03月18日(六) 上午 09:30-12:30</p>	<p>1.英國 City & Guilds 證照系統介紹 2.英國 City & Guilds 國際培訓師證照(Level 1)介紹及考試重點講解重點大綱: (1)課程目的目標、課程與培訓基本規則 (2)培訓周期、鎖定學習物件、培訓計劃、課程設計資源 (3)良好培訓應具備的特徵 (4)小組活動連意見回饋 (5)計劃一小節如研習、個別講習班和小組討論、培訓環節和演示 (6)如何爭取和維繫全場的注意力 (7)評估學習成果及如何給予評語 (8)制定自我評審清單——小組活動和和意見回饋 (9)準備課堂活動及發問環節 (10)安排培訓試教和回答問題 **國際培訓師考試方式：筆試選擇題15題及繳交作業</p>
<p>第一天 03月18日(六) 下午 13:30-17:30</p>	<p>3. 英國 City & Guilds 顧客關係管理師(顧客服務)證照介紹及考試重點講解 重點大綱: (1) 顧客關係管理 (2) 有效溝通課程目的目標、課程與培訓基本規則 (3) 塑造專業形象 (4) 有效處理客戶投訴 **考試方式: 筆試(40題選擇題) 4.英國 City & Guilds 行銷管理師(銷售)證照介紹及考試重點講解 重點大綱: (1) Selling 與 Marketing 區分及相互關係 (2) 銷售策略的有效溝通 (3) 顧客行為對銷售過程影響 (4) 處理顧客疑義. **考試方式: 筆試(40題選擇題) 5.英國 City & Guilds 衝突管理國際資格介紹及考試重點講解 重點大綱: (1) 衝突與危機管理 (4)衝突對機構之成本意義 (2) 衝突中有效溝通 (5)各類避免衝突之方法 (3) 如何透過語言及非語言溝通減少衝突產生 **考試方式: 筆試(40題選擇題)</p>

研習日期	課程大綱
第二天 03月19日(日) 上午 09:30-12:30	1. 英國 City & Guilds 顧客關係管理師 筆試複習 2. 英國 City & Guilds 行銷管理師(銷售) 筆試複習 3. 英國 City & Guilds 衝突管理國際資格 筆試複習 4. 英國 City & Guilds 國際培訓師證照(Level 1)筆試複習
第二天 03月19日(日) 下午 13:30-17:30	證照考試：每科目考試時間為1小時 考試科目(自由報考) (1)顧客關係管理師證照筆試 (2)行銷管理師(銷售)證照筆試 (3)衝突管理國際專業人才證照筆試 (4)國際培訓師證照 (Level 1)筆試，作業繳交4/17前。 (5) Customer Service 進階國際證照 (6) Selling 進階國際證照

十一、授課考官：英國 City & Guilds 香港外部稽核-鞠玲真 Cecilia Kuk 講師來台授課

十二、研習日期：03月18日(六)、03月19日(日)；報名截止日：2月28日(二)

研習結束後，由中華研究發展服務有限公司核發16小時教師研習證明。

十三、研習地點：致理科技大學商務科技管理系教室

十四、預計招收人數：40名(額滿為止)

十五、研習及考照費用：

• 2天研習費用新台幣1,600元，服務類考照費專案優惠價**每科**新台幣3,200元。

• 國際培訓師考照(Level 1)專案優惠價新台幣4,200元(含證書費)，可自由選擇報考科目。

• 僅參加研習，研習費用新台幣1,600元 (考照需先回報英國，無法現場報名)。

十六、研習報名及考照報名：

研習報名網址：http://www.intledu.com.tw/c_g/main_c.asp#

考照報名網址：http://www.intledu.com.tw/c_g/main_t.asp

於報名截止日前 e-mail 或傳真報名表及繳費，即完成報名手續。

本專案承辦人：陳小姐，專案電話：(02)2361-5269

傳真：(02)2361-3157；E-mail：tritri@intledu.com.tw

報名表

研習班別		英國 City & Guilds 服務類管理證照暨國際培訓師 教學證照-考照研習班				
姓名	中文			身分證字號		
	英文	(請參考護照，證書僅顯示英文名字)		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	
學經歷				出生日期	西元 年 月 日	
服務 單位					行動電話	
	部門		職稱		聯絡電話	()
				傳真電話	()	
通訊地址						
E-mail						
費用		<input type="checkbox"/> 研習+1科服務類證照，專案費用台幣4,800元 (考照科目： 證照) <input type="checkbox"/> 研習+2科服務類證照，專案費用台幣8,000元 (考照科目： 證照) <input type="checkbox"/> 研習+3科服務類證照，專案費用台幣11,200元 <input type="checkbox"/> 研習+國際培訓師證照，專案費用台幣5,800元 <input type="checkbox"/> 研習+1科服務類證照+國際培訓師證照，專案費用台幣9,000元 (考照科目： 證照)				
繳費方式 (勾選)		<input type="checkbox"/> ATM轉帳或匯款 銀行：007第一銀行復興分行 帳號：163-10-061147 戶名：中華研究發展服務有限公司		<input type="checkbox"/> 郵政劃撥： 戶名：中華研究發展服務有限公司 帳號：50235709		
匯款訊息		1.ATM 轉帳：填寫匯款日期及轉帳後5碼 2.郵政劃撥及匯款：填寫匯款日期及匯款人姓名				
報名人		(簽章) 民國 年 月 日				