

英國 City & Guilds 服務類國際專業證照



「International Introductory Award in Customer Service」

顧客關係管理師(顧客服務)國際證照

「International Introductory Award in Selling」

行銷管理師(銷售)國際證照

「International Introductory Award in Conflict Handling」

衝突管理國際專業人才證照

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 個職業領域，500 多個證照，其證照為 80 多個國家所認可。每年全球考生超過 180 萬人次。

服務類國際考照說明

2009 年在台灣新推出服務類 3 張管理證照；在中國、香港、澳門、新加坡、馬來西亞等亞洲地區同步導入服務類管理國際證照。

國際證照	考試說明
顧客關係管理師系列 (顧客服務)	1. 顧客關係管理 2. 有效溝通 3. 塑造專業形象 4. 有效處理客戶投訴
行銷管理師系列 (銷售)	1. selling 與 marketing 區分及相互依存關係 2. 如何以銷售策略有效溝通 3. 顧客行為對銷售過程影響 4. 處理顧客疑義
衝突管理國際專業人才系列	1. 衝突與危機管理 2. 衝突中有效溝通 3. 如何透過語言及非語言溝通減少衝突產生 4. 衝突對機構之成本意義 5. 各類避免衝突之方法

服務類管理國際證照重要性

- 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。
- 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，為各行業企業主的徵才參考標準。
- 現今企業選才越來越以專業證照為用人依據，持國際專業證照比學位更具就業競爭優勢。

考訊

測驗方式	測驗日期	測驗時間	測驗費用	測驗地點
40 題中文 選擇題(單選)	每隔 2 個月 舉辦 1 次 (依報考人數)	1 小時	單科 NT\$3,700 元 (含證書費)	台北、新竹、台中、台南、高雄 (滿 30 人可到校專案考試)

主辦單位：中華研究發展服務有限公司

諮詢專線：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