

職場通用技能（溝通技巧及顧客服務）基礎證書
(混合學習模式)(兼讀制)

**Foundation Certificate in Generic Skills in the Workplace
(Communication Skills and Customer Service)
(Mixed-mode Learning) (Part-time)**

課程對象：有志透過個人素養訓練加強在就業市場的競爭力及留職能力，以及懂得運用基本網上學習相關軟件（如網絡視像通訊、視像會議軟件等）的人士

課程目標：讓學員認識溝通技巧與顧客服務，從而改善學員的個人素質，提高學員就業及適應工作的能力。

入讀資格：能閱讀及書寫簡單中文

時數：12小時

教學方法：課堂教授、個案研習及小組討論

畢業要求：學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：

- (i) 學員的總出席率須達課程的最低要求(80%)；及
- (ii) 必須於課程評估各部分(包括持續評估及期末筆試)考獲及格分數(50%)

訓練內容：

單元	內容	訓練時數	
		課堂面授	網上教學
(A)技能訓練	1. 溝通及建立人際關係基本技巧 2. 處理衝突基本技巧 3. 顧客服務基本技巧	3.5	8
(B)課程評核	期末筆試	0.5	-
		4	8
	合計：		12

評估：

- (1) 持續評估(40%)：小組簡報
- (2) 期末考試(60%)：筆試

備註：

- 修畢此項課程的地產代理/營業員牌照持牌人士可申請獲取地產代理業內的「持續專業進修學分」。

【本課程大綱的內容或須因應香港學術及職業資歷評審局就課程進行評審時所提出的意見、相關法例的修訂、相關牌照或行業認證要求的轉變等情況而作出修訂。課程大綱以僱員再培訓局最新公佈的版本為準。】