

檔 號：
保存年限：RND 0195
3

國立中山大學 函

地址：高雄市鼓山區蓮海路70號
承辦人：林佩蓉
電話：07-5252000#2712
傳真：07-5252017
電子信箱：peijung@mail.nsysu.edu.tw

受文者：國立暨南國際大學

發文日期：中華民國105年5月3日
發文字號：中產營字第1051400447號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：顧客關係管理師與行銷管理師國際證照班第2期web.doc、衝突管理專業人才國際證照班第1期web.doc(1050S01279_1_03150834008.doc、1050S01279_2_03150834008.doc)

主旨：檢送本校辦理「英國City & Guilds 顧客關係管理師、行銷(銷售)管理師國際證照班第2期」、「英國City & Guilds 衝突管理專業人才國際證照班第1期」招生簡章，請惠予公告周知，並轉知貴屬同仁、學生踴躍報告參加，請查照。

說明：

- 一、旨揭課程於105年5月底辦理，自即日起開始受理報名，本校另於105年5月11日(星期三)晚間7點至8點辦理課程說明會，歡迎踴躍線上報名參加，網址：<https://goo.gl/NF2xGC>。
- 二、檢送招生簡章(含報名表)各乙份。
- 三、相關課程資訊請查詢本校產學營運及推廣教育處網頁<http://goo.gl/u6ptyC>。
- 四、聯絡人：林佩蓉小姐，電話：(07)5252000分機2712。

正本：國立臺南護理專科學校、國立臺東專科學校、臺北市立大學、國立屏東大學、國立臺灣戲曲學院、國立臺灣大學、國立政治大學、國立清華大學、國立交通大學





、國立中央大學、國立臺灣師範大學、國立成功大學、國立中興大學、國立中山大學、國立空中大學、國立中正大學、國立臺灣海洋大學、國立彰化師範大學、國立高雄師範大學、國立東華大學、國立陽明大學、國立暨南國際大學、國立屏東科技大學、國立臺灣科技大學、國立臺北科技大學、國立雲林科技大學、國立臺灣體育運動大學、國立高雄第一科技大學、國立臺北大學、國立嘉義大學、國立高雄大學、國立高雄應用科技大學、東海大學、輔仁大學學校財團法人輔仁大學、東吳大學、中原大學、淡江大學、中國文化大學、逢甲大學、靜宜大學、長庚大學、元智大學、中華大學、大葉大學、華梵大學、義守大學、世新大學、銘傳大學、實踐大學、朝陽科技大學、南臺科技大學、高雄醫學大學、南華大學、真理大學、大同大學、臺北醫學大學、中山醫學大學、龍華科技大學、輔英科技大學、樹德科技大學、明新科技大學、長榮大學、弘光科技大學、中國醫藥大學、正修科技大學、高苑科技大學、聖約翰科技大學、中國科技大學、大仁科技大學、嶺東科技大學、亞洲大學、開南大學、光宇學校財團法人元培醫事科技大學、佛光大學、遠東科技大學、台南家專學校財團法人台南應用科技大學、嘉藥學校財團法人嘉南藥理大學、大華學校財團法人大華科技大學、崑山科技大學、玄奘大學、文藻學校財團法人文藻外語大學、大漢技術學院、萬能學校財團法人萬能科技大學、健行學校財團法人健行科技大學、永達技術學院、建國科技大學、慈濟學校財團法人慈濟技術學院、城市學校財團法人臺北城市科技大學、仁德醫護管理專科學校、馬偕學校財團法人馬偕醫護管理專科學校、慈惠醫護管理專科學校、耕莘健康管理專科學校、樹人醫護管理專科學校、康寧醫護管理專科學校、育英醫護管理專科學校、敏惠醫護管理專科學校、高美醫護管理專科學校、聖母醫護管理專科學校、崇仁醫護管理專科學校、新生醫護管理專科學校、中臺科技大學、德霖技術學院、和春技術學院、亞東技術學院、桃園創新科技學校財團法人桃園創新技術學院、中州學校財團法人中州科技大學、修平學校財團法人修平科技大學、致理技術學院、醒吾學校財團法人醒吾科技大學、長庚學校財團法人長庚科技大學、台灣首府學校財團法人台灣首府大學、興國管理學院、稻江科技暨管理學院、蘭陽技術學院、南榮學校財團法人南榮科技大學、黎明技術學院、經國管理暨健康學院、大同技術學院、崇右技術學院、華夏學校財團法人華夏科技大學、臺灣觀光學院、景文科技大學、法鼓學校財團法人法鼓文理學院、明道學校財團法人明道大學、台北海洋技術學院、德明財經科技大學、東南科技大學、康寧大學、南開科技大學、明志科技大學、高鳳數位內容學院、廣亞學校財團法人育達科技大學、中華學校財團法人中華科技大學、僑光科技大學、美和學校財團法人美和科技大學、環球學校財團法人環球科技大學、吳鳳學校財團法人吳鳳科技大學、國立臺灣藝術大學、國立臺北藝術大學、國立臺北商業大學、國立宜蘭大學、國立聯合大學、國立臺東大學、國立高雄海洋科技大學、國立虎尾科技大學、國立臺南大學、國立臺南藝術大學、國立澎湖科技大學、國立臺北教育大學、國立新竹教育大學、國立臺中教育大學、國立勤益科技大學、國立高雄餐旅大學、國立臺北護理健康大學、國立金門大學、高雄市立空中大學、基督教台灣浸會神學院、亞太學校財團法人亞太創意技術學院、國立體育大學、東方學校財團法人東方設計學院、慈濟學校財團法人慈濟大學、國立臺中科技大學、臺北基督學院、馬偕學校財團法人馬偕醫學院、台灣中油股份有限公司、台灣糖業股份有限公司人力資源處、中國鋼鐵股份有限公司、臺灣銀行股份有限公司、臺銀綜合證券股份有限公司、東台精機股份有限公司、東微企業股份有限公司、華泰電子股份有限公司、全台晶像股份有限公司、國統國際股份有限公司、萬潤科技股份有限公司、君鴻國際酒店股份有限公司、大魯閣開發股份有限公司、漢神名店百貨股份有限公司、美環能股份有限公司、遠龍不?珍?股份有限公司、榮





裝

茂光學股份有限公司、大璽有限公司、義大皇家酒店股份有限公司、東麗尖端薄膜股份有限公司、聚和國際股份有限公司、欣雄天然氣股份有限公司、台虹科技股份有限公司、台郡科技股份有限公司、環茂科技股份有限公司、華東科技股份有限公司、瑞儀光電股份有限公司、台灣典範半導體股份有限公司、強茂股份有限公司、明安國際企業股份有限公司高雄加工出口區分公司、運鋁鋼鐵股份有限公司、大成工程股份有限公司、奇美食品股份有限公司、新揚科技股份有限公司、高雄捷運股份有限公司、中鋼機械股份有限公司、三洋藥品工業股份有限公司、永記造漆工業股份有限公司、光陽工業股份有限公司、台灣福興工業股份有限公司、加高電子股份有限公司、台灣雙葉電子股份有限公司、楠梓電子股份有限公司、華容股份有限公司、協勝發鋼鐵廠股份有限公司、華榮電線電纜股份有限公司、盛餘股份有限公司、聚亨企業股份有限公司、泰銘實業股份有限公司、力銘科技股份有限公司、建準電機工業股份有限公司、豐群水產股份有限公司、三芳化學工業股份有限公司、旗勝科技股份有限公司、?i霖冷凍機械股份有限公司、川湖科技股份有限公司、元山科技工業股份有限公司、丹立國際有限公司、山多力國際股份有限公司、鋼堡科技股份有限公司、豐國水產股份有限公司、中宇環保工程股份有限公司、立揚通運股份有限公司、高都汽車股份有限公司、有電電機股份有限公司、中鋼保全股份有限公司、全方衛保全股份有限公司、裕昌汽車股份有限公司、順發電腦股份有限公司、漢來美食股份有限公司、公準精密工業股份有限公司、嘉豐海洋國際股份有限公司、燁輝企業股份有限公司、日月光半導體製造股份有限公司

副本：本校產學營運及推廣教育處

電2016-05-03文
交15:48:14章

訂

第二層決行

擬辦：

- 一、將來文上傳本校公文系統，公告週知。
- 二、文陳閱後存。

教授兼校長 楊德芳

決代
行爲

約用許孟瑜
助理員

教授兼校長 楊德芳

線





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、行銷(銷售)管理師國際證照班第 2 期 非學分班招生簡章

課程目標：透過專業課程，協助學員學習顧客管理、行銷等專業技巧，並能將知識與技巧應用於工作職場，提升工作價值與績效能力。

課程特色：

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，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。目前為止 City & Guilds 在台灣頒發二十餘種國際職業資格證書。

「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依據。

招生對象：年滿 18 歲有興趣之民眾。

招生人數：各 30 人。

開設科目：

課 程 大 綱	時數	講 師
顧客關係管理師 ● 顧客關係管理定義與重要性	12 小時	高義展 1. 現任高雄市立空中大學通識教育中心助理教授兼秘書處處長。

● 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	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。
行銷(銷售)管理師 ● 市場及銷售理論 ● 市場行銷的功能及元素 ● 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 ● 考前複習及業界實務探討	戴武成 1. 行政院職訓局 TTQS 訓練品質輔導顧問。 2. 經濟部中小企業處榮譽指導員。 3. 行政院職訓局丙/甲技術士評審委員。 4. 嘉南藥理大學、遠東科技大學講師 南台科大、崑山科大講師。 曾任 1. 國通汽車股份有限公司(NISSAN 大台南區總經銷)前副董事長。 2008 年新車銷售達成率全省第一 2008 年市場佔有率全省第一 2008 年服務評鑑 NO1 2008 年業務評鑑 NO1 2008 年 CS 滿意度 NO1 裕隆策略大師、最佳貢獻、行銷金牌獎 2. 國立成功大學高階企業管理學術研究會第二屆理事。 當選 2000 年財經政治菁英世紀名人錄。 3. 89~91 年度行政院職訓局企業訓練輔導團人力資源發展服務團顧問。

上課時間：

1. 顧客關係管理師 105 年 5 月 30 日、6 月 1、6、8 日晚上 6 點半至至 9 點半(周間夜間班)。
2. 行銷(銷售)管理師 105 年 5 月 31 日、6 月 2、7、14 日晚上 6 點至至 9 點 (周間夜間班)。

※考試另外擇期，需提前 4 周申請，申請後無法退還考照費 NT\$3500 元，請同意後報考。

上課時數：各 13 小時(上課 12 小時，考試 1 小時)。

上課地點：中山大學校本部。

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

※5 月 9 日前報名享早鳥價 9 折優惠(不含考照費)。

※兩人以上團報或與衝突管理專業人才國際證照班報名兩科以上也享優惠價 9 折優惠(不含考照費)。

※5 月 11 日 19:00 說明會現場報名價享優惠價 85 折優惠(不含考照費)。

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 證照中心/TRI 中華研究發展服務公司。

報名相關資訊：

一、報名期限：即日起至 105 年 5 月 23 日，額滿為止。

二、繳費期限：即日起至 105 年 5 月 23 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優惠證明)。

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 至承辦人林佩蓉小姐信箱，信件主旨請註明：「英國 City & Guilds 顧客關係管理師、行銷管理師國際證照班第 2 期」，寄出後請來電確認收件成功。

Email: peijung@mail.nsysu.edu.tw

電話：07-5252000 分機 2712

(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】電話後始能進行繳費。

(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 顧客關係管理師、行銷管理師國際證照班第 2 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 3500 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 元。)

七、活動網頁：<http://oiccea.nsysu.edu.tw/files/11-1290-12002-1.php?Lang=zh-tw>

其他事項：

- 一、若因招生不足無法如期開班，本處有權停開，所繳費用以學員原繳交方式，如以電匯方式無息退還（匯款手續費除外），學員不得有任何異議。（請注意：非郵局或台灣銀行帳戶，將自付手續費 NT\$30。）
- 二、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 元。
- 三、本簡章若有未盡事宜，本處保留得以隨時修改之權利。
- 四、考試後約 6 周取得國際證照。

活動承辦人：

產學營運及推廣教育處 林小姐

Email: peijung@mail.nsysu.edu.tw

電話：07-5252000 分機 2712

活動集錦：



聯絡地址：804 高雄市鼓山區蓮海路 70 號

洽詢電話：(07)5252000 轉 2712

E-mail：peijung@mail.nsysu.edu.tw

網 址：<http://oiccea.nsysu.edu.tw/files/11-1290-12002-1.php?Lang=zh-tw>

國立中山大學產學營運及推廣教育處（國際研究大樓 4F）

傳真電話：(07)5252017

8/10



招生 報到 報名 課程 更多 -

104 證照中心

certify.104.com.tw

◎ 證照查詢 ◎ 證照資訊

請輸入證照名稱

搜尋

熱門：105年考試日程 金融投顧 證照簡 外匯檢定 FNP

現在位置：104首頁 > 104證照中心首頁 > 管理類 > 品質管理 > 顧客關係管理類

證照分類

品質管理

顧客關係管理類

生產製造類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

品質管理類

證照簡章：顧客關係管理師

證照名稱(中文)	顧客關係管理師
證照名稱(英文)	International Introductory Award in Customer Service
發證單位	3F國際品質學會
有效期限	終身有效
證照簡介	3F國際品質學會擁有100年歷史，全球規模最大的國際專業品質認證機構，超過20個專業領域，600多個認證，其認證為100多個國家所認可，並在台灣考場超過100萬人。去年8月在台灣首度推出服務品質管理證照，顧客關係管理師為其中一級證照，在中國、香港、澳門、新加坡、馬來西亞等亞洲地區同步導入國際認證制度。該證照為全球首創，每年約有2000人可領受。
報考資格	無任何限制，年齡20歲者均可報考。
考試費用	臺灣費用：NT\$3,500(含郵寄費)
考試內容	一、考試科目： 1. 顧客關係管理 2. 有效溝通 3. 問題處理與改善 4. 有效處理客戶投訴 二、測驗方式：40題中文選擇題(隨選)
考試地點	台北、新竹、台中、台南、高雄(與3F公司同場考試)
考試及報名	3F國際品質學會「中研研考發展服務有限公司」 地址：台北市開封街2段22號4樓之1 諮詢專線：02-2361-5269、2361-3168(轉小姐)
相關課程推薦	1. 顧客管理主管 2. 服務企劃主管 3. 服務企劃主管 4. 服務企劃主管

聯絡地址：804 高雄市鼓山區蓮海路 70 號

洽詢電話：(07)5252000 轉 2712

E-mail: peijung@mail.nsysu.edu.tw

網址：http://oiccea.nsysu.edu.tw/files/11-1290-12002-1.php?Lang=zh-tw

國立中山大學產學營運及推廣教育處(國際研究大樓 4F)

傳真電話：(07)5252017



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、行銷(銷售)管理師國際證照班第 2 期

報名表

中文姓名				英文姓名	(與護照同，結業證書用)		
身份證字號				出生年月日	年	月	日
性別	☐ 男	☐ 女	血型				
報名科目	☐ 顧客關係管理師 ☐ 行銷(銷售)管理師						
E-mail 寄上課通知							
通訊地址	地址： ☐ ☐ ☐ (郵遞區號)						
服務機關					職 稱		
連絡電話	(公) (宅) (手機)				傳真 電話		
緊急聯絡人				關 係	連絡 電話 (公) (宅) (手機)		
訊息來源	☐ 函文轉知 ☐ 親朋好友告知 ☐ DM 或海報 ☐ 本校網站 ☐ E-MAIL ☐ 其他：						
適用優惠對象	參加者為本校 ☐ 學生 ☐ 教職員工 ☐ 校友(含推教班學員) ☐ 報名兩科或兩人團報 ☐ 早鳥價 ☐ 說明會現場價				證明 文件	☐ 學生證 ☐ 教職員證 ☐ 畢/結業證書	
聲明欄	1.本人已詳閱簡章所載各項規定，並願意確實遵守。 2.以上所填各項資料屬實。 特此聲明						
				簽 名	日 期 (未簽名者恕不受理)		

聯絡地址：804 高雄市鼓山區蓮海路 70 號

洽詢電話：(07)5252000 轉 2712

E-mail：peijung@mail.nsysu.edu.tw

網 址：http://oiccea.nsysu.edu.tw/files/11-1290-12002-1.php?Lang=zh-tw

國立中山大學產學營運及推廣教育處 (國際研究大樓 4F)
傳真電話：(07)5252017

10/10