

檔案編號: CIR/069/11

2011年10月24日

致 : 全體優質旅遊服務協會零售界別會員  
發件人 : 行政經理邱雲英  
頁數 : 2頁(包括此頁)

## 飲食業實用英語會話課程 (初級班)

### *Customer Service English for Catering (Elementary Level)*

今年的旅客數字持續增長，頭8個月累計比去年同期上升16%，8月時更創出單月數字突破4百萬人次的首列。除了內地市場繼續強勁增長，8月來自南亞及東南亞的旅客亦較去年同期大升兩成，升幅顯著，而大部份長途市場的數字亦見升幅。聖誕新年旅遊消費旺季將至，預料訪港旅客人數會繼續上升。若要把握商機及提升服務質素，必須強化前線服務人員的外語溝通能力。繼早前舉辦的「實用普通話課程」及推出的《飲食業實用英語會話自學課程 apps》，本會將舉辦「飲食業實用英語會話課程(初級班)」，協助從業員改善溝通技巧。

課程由「優質旅遊服務協會」及專業培訓顧問「商務坊」合辦，提供4課共8小時的會話訓練。課程針對前線從業員的實際工作需要，按服務流程中從業員及顧客之間的對話編寫。內容涵蓋歡迎語、對答實例、常用詞彙等題目。導師除利用教材授課，還會鼓勵學員透過角色扮演、練習及遊戲等方式學習英語會話。

課程簡介：	課程針對前線從業員的實際工作需要編寫，包括歡迎語、對答實例、常用詞彙等。凡出席3堂或以上，將獲頒發證書
課程大綱：	第一課：歡迎語 / 服務常用語 / 餐飲服務詞彙 第二課：服務介紹 / 發問及回答 第三課：餐飲菜式介紹 / 訂枱服務 第四課：說話技巧 / 處理簡單投訴 *每課亦會加插旅遊相關英語
上課日期：	2011年11月29日、12月6日、13日、20日(逢星期二)共4堂
上課時間：	下午3:00 - 下午5:00
上課地點：	九龍油麻地彌敦道518-520號彌敦行2樓204室 (港鐵油麻地站D出口，左轉步行一分鐘)
費用：	QTSA會員每位港幣\$720 / 非QTSA會員每位港幣\$800
報名：	請於2011年11月15日(星期二)或之前，透過網上登記 <a href="http://www.qtsa.com/new/c-workshops.php">www.qtsa.com/new/c-workshops.php</a> 或填妥報名表格並傳真至2807 6360預留座位。名額有限，報名以先到先得形式處理
查詢：	卓先生 電話：2807 6554

優質旅遊服務協會行政經理



邱雲英 謹啓

附註:

- 鑑於座位有限，本會未能確保所有遞交報名表格的會員均能參與是次活動。本會保留最終決定權。

- 請於2011年11月15日或以前報名。座位有限，以先到先得形式處理。

- 若成功報名，聯絡人將會收到本會之電郵或傳真確認通知。

如閣下不欲收到優質旅遊服務協會所發出的資料，請致電 2807 6280 或傳真 2807 6360 與我們聯絡，以便本會日後停止向閣下傳送資料。

## 飲食業實用英語會話課程 (初級班)

### *Customer Service English for Catering (Elementary Level)*

截止報名日期：2011 年 11 月 15 日 (星期二) 或之前  
傳真：2807 6360

日期：2011 年 11 月 29 日、12 月 6 日、13 日、20 日(逢星期二) 共 4 堂  
 時間：下午3:00 - 下午5:00  
 地點：九龍油麻地彌敦道518-520號彌敦行2樓204室  
 導師：商務坊專業導師  
 語言：英語及粵語  
 費用：QTSA會員每位港幣\$720 / 非QTSA會員每位港幣\$800

#### 報名聯絡人資料

商戶名稱：\_\_\_\_\_

姓名：\_\_\_\_\_ 職銜：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_ 傳真\*：\_\_\_\_\_

電子郵件\*：\_\_\_\_\_

\*必須填寫，以便本會發出確認通知

#### 參加者資料 (6 位以上歡迎另紙書寫)

1 參加者：(中) (英) 職銜：_____ 電話：_____	2 參加者：(中) (英) 職銜：_____ 電話：_____
3 參加者：(中) (英) 職銜：_____ 電話：_____	4 參加者：(中) (英) 職銜：_____ 電話：_____
5 參加者：(中) (英) 職銜：_____ 電話：_____	6 參加者：(中) (英) 職銜：_____ 電話：_____

預留座位數目：\_\_\_\_\_位      總額：港幣\$ \_\_\_\_\_

#### 報名細則

- 每間商戶可安排多位員工參加課程。
- 經本會確認留位後，請於指定日期前以劃線支票連同報名表寄回優質旅遊服務協會，如未能於限期內繳款，則作自動取消論。所有申請將於繳款後以先到先得方式處理。
- 座位一經確認，如需更改參加者，報名聯絡人必須於課程舉行前 5 個工作天提出申請，惟每名參加者只限作一次更改，優質旅遊服務協會將保留最終更改決定權。
- 優質旅遊服務協會將保留有關取消、更改之最終決定權利。