



香港學術及職業資歷評審局
Hong Kong Council for Accreditation of
Academic & Vocational Qualifications

評審報告（摘要）

僱員再培訓局

課程覆審

電話推銷及顧客服務基礎證書

2015年3月

此評審報告乃由香港學術及職業資歷評審局（評審局）根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）賦予其「評審當局」的職權而發出。本報告述明其評定、評定的有效期以及規限評定之效力的條件或限制。

1. 簡介

- 1.1 僱員再培訓局 (Employees Retraining Board) 是獨立法定組織，根據《僱員再培訓條例》於 1992 年成立。僱員再培訓局提供的課程是以市場為導向，就業為本，靈活配合市場變化。僱員再培訓局透過統籌、撥款和監察，委任培訓機構提供培訓課程及服務，培訓中心分佈港九新界各區，地區網絡廣闊。現時僱員再培訓局提供約 800 項具市場需求及事業前景的培訓課程，範疇涵蓋近 30 個行業。
- 1.2 受僱員再培訓局（以下簡稱為“再培訓局”）所託，評審局乃根據訂立的服務協議書內列明之職權範圍以及相關之評審指引，為其《電話推銷及顧客服務基礎證書》(Foundation Certificate in Tele-marketing and Customer Service) 進行課程覆審，以評定課程能否達致其目標和達到資歷架構第 1 級之標準。

2. 評審局之評定

評審局在充分考慮評審小組之建議後，作出以下評定：

批准

營辦者名稱	The Hong Kong Society for Rehabilitation (ERB) 香港復康會（再培訓）
資歷頒授者名稱	Employees Retraining Board 僱員再培訓局
進修課程名稱	Foundation Certificate in Tele-marketing and Customer Service 電話推銷及顧客服務基礎證書
資歷名稱(結業資歷)	Foundation Certificate in Tele-marketing and Customer Service 電話推銷及顧客服務基礎證書
主要學習/培訓範疇	商業及管理（專門行業）
其他學習/培訓範疇	不適用
行業	不適用
行業分支	不適用
資歷架構級別	第 1 級
資歷學分	17

修讀模式及修讀期	兼讀制 169.6 學時（包括 120 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	3 年（2015 年 5 月 5 日至 2018 年 5 月 4 日）
招收學員次數	不適用
新學員人數上限	每班學員人數上限為 8 人
「能力標準說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
「通用（基礎）能力說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
加於資歷名冊上的其他有用資料	不適用
授課地址	(a) G/F, 7 Sha Wan Drive, Pokfulam, Hong Kong 香港薄扶林沙灣徑 7 號地下 (b) G/F, 7 Rehab Path, Lam Tin, Kowloon 九龍藍田復康徑 7 號地下 (c) G/F, Unit 26-33, Hing Cheung House, Tai Hing Estate, Tuen Mun, N.T. 新界屯門大興邨興昌樓地下 26-33 室 (d) Unit 27-28 & 33-34, G/F., Hing Ping House, Tai Hing Estate, Tuen Mun, N.T. 新界屯門大興邨興平樓地下 27-28 及 33-34 室

3. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

3.1 課程目標

- 讓長期病患及肢體傷殘學員認識及掌握電話推銷及顧客服務的基本知識及技巧，協助學員投身電話推銷及顧客服務相關工作。

3.2 學習成效

（一）完成「技能訓練」後，學員能夠：

- 認識及掌握顧客服務技巧；及
- 應用電話營銷技巧進行推銷；及

- 處理簡單的投訴。
- (二) 完成「個人素養及求職技巧」單元後，學員能夠：
- 認識和應用自我及情緒管理的基本技巧；及
 - 運用基本溝通及建立人際關係的技巧；及
 - 建立正面的工作態度；及
 - 運用基本面試求職技巧及就業知識。

3.3 課程結構

單元	資歷學分
行業簡介 <ul style="list-style-type: none"> ● 市場狀況、行業特性、發展趨勢 ● 各類文職從業員的工作職務、形象、入職條件及工作程序等 ● 電話推銷員的角色及特性 ● 入職前的準備 	
顧客服務技巧 <ul style="list-style-type: none"> ● 顧客服務態度 ● 投訴處理技巧 	
接聽電話技巧 <ul style="list-style-type: none"> ● 專業電話接待 	
電話營銷技巧 <ul style="list-style-type: none"> ● 電話市場(Inbound, Outbound) ● 有效的推銷過程 ● 處理『拒絕回應』及衝突技巧 	
應用語文 <ul style="list-style-type: none"> ● 職業英語 ● 普通話 	
個人素養 <ul style="list-style-type: none"> ● 自我認識及管理 ● 思維及情緒管理 ● 工作服務文化及技巧 ● 溝通技巧及人際關係 ● 團隊精神 	
求職就業知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 求職及面試技巧 ● 相關條例簡介（包括僱傭、防止賄賂及強積金條例） ● 職業安全健康簡介 	
課程評核	
總計：	

3.4 畢業要求

學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：

- 學員的總出席率須達課程之最低要求(80%)；及
- 必須於課程評估考獲整體合格分數；及
- 必須分別於期末筆試及實務試考獲合格分數。

3.5 收生條件

- 中三學歷程度，或小六學歷程度及具 2 年或以上工作經驗，或未達小六學歷程度者，按面試表現決定取錄與否；及
- 具就業意欲；及
- 對電話推銷及顧客服務工作有興趣；及
- 須通過面試。

4. 重大修改

4.1 於有效期內，如營辦者在未經評審局批准的情況下作出重大修改，評審資格將會失效。

5. 資歷名冊

5.1 通過評審局質素保證程序的資歷均可上載到資歷名冊，並獲資歷架構認可。課程營辦者或資歷頒授機構如欲於資歷名冊上載已通過質素保證的資歷，須向評審局相關部門另行提出申請。

5.2 學員在登記有效期內入讀相關通過評審的進修計劃，修畢有關進修計劃並獲得載於資歷名冊的相關資歷，其資歷方為資歷架構認可。

報告編號：15/122
檔案編號：VA61/123/201412