



我们的愿景: 提供优质教育, 促进社会持续的增长和发展。

我们的使命: 我们致力与传授学生优秀技能, 并与我们认可的合作伙伴携手, 达至学生的志向和目标, 提供他们光明的职业前景。  
我们的文化: 服务为本, 引领改革。

核心价值观: 承诺将致力与学生的表现, 提倡终身学习, 诚信与道德, 关爱环境与社区。

## 课程名称

卓越的餐饮业客户服务 (1 级)

## 课程编号

TGS-2024044339

## 课程内容

本课程是关于与顾客进行良好沟通并给餐饮业的客户们留下良好的印象, 以便学员可以提供良好的服务以保留满意的客户。

## 课程目标

课程结束时, 学员将能够:

- 识别并确认客户的期望和需求。
- 与客户沟通时, 让客户感受到他们被重视和尊重的感觉。
- 及时回应客户的要求并尽可能提供个性化服务。
- 识别并采取行动减轻服务环境中可能导致潜在服务挑战的触发因素。
- 将改进的领域和未解决的服务挑战直接反馈给正确的升级频道。

## 课程时长

1 天 (8 小时)

## 培训师: 学员比例

1:20

## 课程传递方式

- 课室
- 评估

## 评估

- 10 分钟角色扮演
- 50 分钟书面评估

## 出席率要求

- 最低出席率要求: 75%
- 除非有不可预测的情况, 否则强烈建议所有学员全勤参加所有课程, 如由于医疗原因可以提供文件证明。

## 职业机会、工作角色

- 服务员
- 主管
- 食物或饮料档口助手
- 餐饮服务柜台服务员
- 接待员

## 入学要求

- 学员应年满 18 岁。
- 学员必须能够听、说、写中文, 达到相当于工作场所读写能力-4 级及以上的水平。
- 不符合上述要求的学员将被要求进行简短的面试, 以验证他们的语言和认知能力。

## 课程费用

新加坡公民 / 新加坡永久居民: \$260.00 (津贴和消费税前)

非新加坡公民: \$260.00 (消费税前)

## 付款方式

学员可以使用以下任何一个付款方式:

- 支票 – 注意: 只可以在新加坡使用支票付款
- PayNow
- Skillsfuture Credit (如适用)

新加坡国际烹饪协会培训与教育学院账户资料:

UEN 号码 : 200512999K

账户 : ICAS Training & Education College (ICASTECH) Pte Ltd

账号 : 010-903128-6

货币 : SGD

银行代码 : 7171

分行代码 : 010

Swift 代码 : DBSSSGSG

分行名称 : DBS South Bridge

分行地址 : DBS Bank Ltd, 12 Marina Boulevard, DBS Asia Central, Marina Bay Financial Central Tower 3, Singapore 018982

## 证书

成功完成课程并通过所有评估后, 学员将获得 SSG 所颁发的成就声明(SOA)。

## 地址

141 Cecil Street, #03-01, Tung Ann Association Building, Singapore 069541.

## 联系方式

电话 : +65 6535 4187

网址 : <https://icastec.com.sg>

邮件 : [enquiry@icastec.com](mailto:enquiry@icastec.com)

组别	津贴
新加坡公民和永久居民 (自费者必须满 21 岁)	高达 50% 的课程费用
40 岁或以上的公民	高达 70% 的课程费用
中小企业	高达 70% 的课程费用

退款政策	退款
在课程开始至少 14 天前收到退学通知	退还 75% 的已支付费用
在课程开始后或课程开始前不到 14 天收到退学通知	不得退还已支付的费用

ICAS Training & Education College (ICASTECH)  
Co. Reg No.: 200512999K  
CPE Reg Period: 14 September 2021 to 13 September 2025

