



了解在各行業提供卓越客戶體驗的基礎知識。

### 開課校區

溫哥華、多倫多

### 課程週數

#### ► Morning Schedule

純學術 26 週

Co-op 24 週 + 24 週

#### ► Evening/ Afternoon Schedule

純學術 48 週

Co-op 48 週 + 40 週

### 申請條件

- ILSC初級4
- 高中以上畢業  
溫哥華：請提交高中以上畢業證書英文版  
多倫多：Wonderlic考試通過
- 通過PROLA B4（或出示TOEFL Ibt31、IELTS4.0、Duolingo50以上等官方考試成績單即可免PROLA）

### 開課日

官網請查詢官網或優惠表。

## Program Description

為在顧客服務關係驅動的工作場所取得成功做好準備，例如餐館、飯店、旅館、百貨、酒吧、咖啡館、咖啡店、零售店等。 您將培養的關係和團隊合作技能將為各個行業和角色的客戶服務成功奠定基礎。

### Morning Schedule

24 WEEKS ACADEMIC STUDY		24 WEEKS CO-OP
MON-THU	FRI	
8:30 AM - 1:00 PM Class	8:30 AM-11:30 AM Class	Work schedule as per employer requirements
1:30-2:45 PM Work Placement Skills *		

\*The Work Placement Skills course runs during the 1st and 4th months of your program.

※參加上午課程純學術的學生將在 24 週的學術期結束後接受 2 週的在線課程。

### Afternoon Schedule 僅限溫哥華校區

48 WEEKS ACADEMIC STUDY		40 WEEKS CO-OP
MON-THU	FRI	
1:15 PM - 5:00 PM Class	12:30 PM - 5:30 PM Weekly Instructional Review	Work schedule as per employer requirements

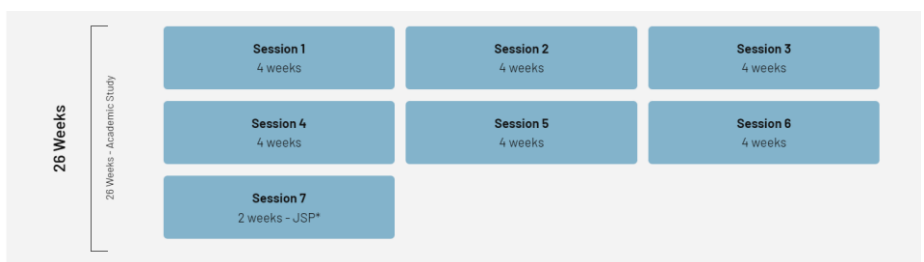
### Evening Schedule

48 WEEKS ACADEMIC STUDY		40 WEEKS CO-OP
MON-THU	FRI (VANのみ)	
5:15 PM - 9:00 PM Class	12:30 PM - 5:30 PM Weekly Instructional Review	Work schedule as per employer requirements

\*多倫多校區不包括每週五的每週教學回顧 Weekly Instructional Review.

## Session Schedule

純學術(26 週)



## Morning Session Schedule

Co-op (24 週 + 24 週)

受講期間 48週	就學期間 24週	Session 1* 4週	Session 2 4週	Session 3 4週
		Session 4* 4週	Session 5 4週	Session 6 4週
	就業期間 24週	Placement 24週		

\*Work Placement Skills Course (Part 1 & 2) 將於下午 1:30-2:45 進行

## Evening/ Afternoon Session Schedule

Co-op (48 週 + 40 週)

受講期間 88週	就學期間 48週	Session 1 6週	Session 2* 6週	Session 3 6週
		Break - 2週*	Break - 2週	Break - 2週
		Session 4 6週	Session 5 6週	Session 6 6週
		Break - 2週*	Break - 2週	Break - 2週
	就業期間 40週	Placement** 40週		

## Diploma in Customer Service Courses

### CUSTOMER INTERACTION

在本課程中，學生將獲得向內部和外部客戶提供基本客戶服務所需的知識。良好的客戶服務需要能夠迎接和服務客戶，並有效地響應客戶服務詢問，包括常規客戶問題。

### HOSPITALITY, TOURISM & TRAVEL INDUSTRY INFORMATION

在本課程中，學生將獲得和使用飯店、旅遊業的當前和最新訊息。學生將培養研究技能，以便了解最新的行業結構和技術問題。學習如何整合這些基本知識，以便在工作中有效率的做事。

### PROVIDING INFORMATION AND ASSISTANCE

在本課程中，學生將獲得為客戶提供有關設施、產品和服務的訊息和幫助所需的知識。他們將學習如何辨別客戶需求以及如何建立知識庫以提供相關且有用的資訊。

點擊此處了解其他課綱。[官網](#)

\*課程如有更改，恕不另行通知。

## Bring your own device

建議學生準備以下設備

- Windows 10 or Mac OS v.10.7 or higher
- Processor: Intel I5-6400 or Ryzen 5 1400 minimum
- Memory: 8 GB recommended
- Screen: 14 inches recommended
- Ports: minimum 1 USB 3.0 port
- Built-in camera, speakers and microphone
- Connectivity: WI-FI
- Speed: 50Mbps download speed recommended

Greystone College 的學生免費獲得 Microsoft Office 365，這是一個學習管理系統 (Moodle)。

## Co-op 工作安置

本課程的帶薪實習可能包括以下領域的入門級職位。

- Food and Beverage Attendant
- Front Desk Receptionist
- Function Attendant
- Restaurant Host/Hostess
- Salesclerk
- Customer Service Attendant
- Function Host
- Server/Banquet Server
- And more

\*此為大多數學生被安置的工作並不保證每一位學生都一樣。

截至 <2023 年 7 月>為最新訊息，但可能會發生變化。請隨時查看我們的網站 [www.ilsc.com/greystone-college/canada](http://www.ilsc.com/greystone-college/canada)，了解有關加拿大課程和招生的最新資訊。如果本文件與我們網站上的訊息有任何差異，以網站上的為準。