

カスタマーサービスコース 2013/2014



コース内容

接客業に必要な英語力とスキル、資格を取得するプログラムです。
オーストラリアでの仕事探しに必要な接客業でのスキルと経験が付くので就職活動で役立ちます。
サービス業と観光業で働く事を目指す人へ自信と知識、経験を身につけます。
実際のホテルを見学したり機材を使用し、実践力を身に付けるだけでなく、使える英語を習得したいひとにお勧めです。

取得できる資格

- RSA (アルコール取り扱い資格)(SITHFAB009A)
- RSG (ギャンブル取り扱い資格)(SITHGAM006A)
- フード取り扱い資格 (SITXOHS002A)
- カスタマーサービスコース修了サティフィケート
- ホスピタリティスキルトレーニング修了サティフィケート
- ワークエクスペリエンス修了サティフィケート

ワークエクスペリエンス

- CCEの経営するカフェLake 67でのバリスタのアシスタント
- CCEの経営するツアーデスクLake 67でのツアーデスクアシスタント
- 2名ごと
- 最短で2時間のワークエクスペリエンス

キャリア

- ウエイター
- ホテルスタッフ
- ツアーデスクスタッフ
- 販売員
- ボート乗組員
- カフェスタッフ
- バー スタッフ
- ホテル従業員

日程

2013年10月14日
2014年2月24日
2014年5月5日
2014年8月11日
2014年10月13日

料金

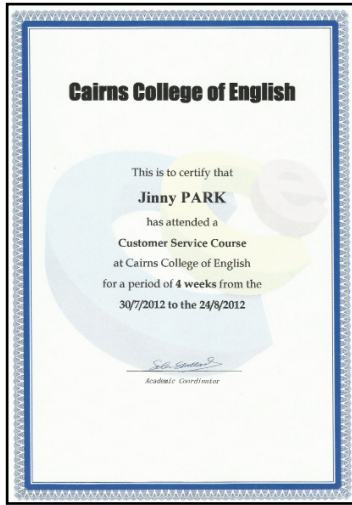
授業料(3週) + \$430

期間

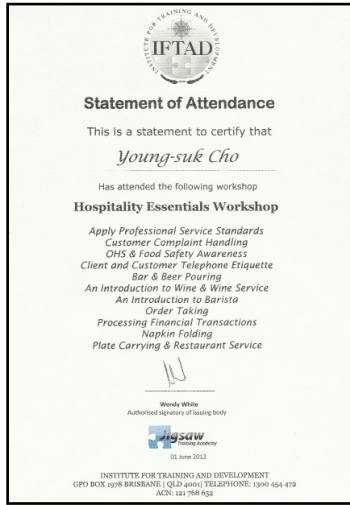
4週間

入学レベル

Pre- Intermediate レベル



カスタマーサービスコース
修了サティフィケート



ホスピタリティースキル
トレーニング
修了サティフィケート



アルコール取り扱い資格
R S A



ギャンブル取り扱い資格
R S G

日程表

	1週目 接客業英語	2週目 接客業英語	3週目 接客業英語	4週目 実務トレーニング
場所	CCE	CCE	CCE	Novotel ホテル
服装				白シャツ、黒ズボンかスカート
9:00 am - 12:30 pm	メニューの説明 オーダーのとり方 食べ物と飲み物の説明とお勧めの仕方。 お客様対応 電話エチケット レストランの予約と変更 クレーム対応 職場の安全と健康 食べ物の安全 ワインとあわせる食事 飲み物とグラスの種類と名前	ツアー予約 ツアーの販売 バー、カフェ、レストラン、キッチン用語 アルコール取り扱い資格 ギャンブル取り扱い資格 フード取り扱い資格 バリスタとコーヒーの知識 履歴書作成 カバーレター作成 カフェでのロールプレイ	コーヒーマシン コーヒー作り バリスタインタビュー 衛生について 食べ物の安全管理 様々なコーヒー作り	プレート運び カスタマーサービス チェック ケアンズプラザホテル見学 ワイン試飲 Novotel ホテル見学 ビール注ぎ ワイン注ぎ テーブルセッティング ナプキン作り カクテル作り キャッシュハンドリング
12:30 pm - 1:30 pm	ランチ			
1:30 pm - 2:30 pm	電話応対 コーヒーの種類 オーダーのとり方	ロールプレイ チームワーク	面接練習	カフェ運営

*スケジュールは変更することがあります。