

主辦單位：

協辦單位：

支持單位：



澳門特別行政區政府旅遊局  
DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

# 2017年度 澳門餐飲業 在職培訓課程



編號	課程名稱	課時 (小時)	節數	日期	星期	時間
01	<b>飲食服務英語初階班</b> 目的:學習餐飲業禮儀及與顧客溝通的常用英語句子及用語	12	6	6月26至7月7日	逢星期 一、三、五	下午 3:00 - 5:00
02	<b>社交網絡宣傳及應用(Facebook, Wechat等)</b> 目的:認識網上熱門的宣傳途徑	6	2	6月27及29日	星期二、四	下午 2:30 - 5:30
03	<b>餐飲業產品銷售技巧</b> 目的:學習如何向客人推介餐飲業產品	9	3	7月12、19、26日	逢星期三	下午 2:30 - 5:30
04	<b>洋酒及葡萄酒基本知識</b> 目的:學習葡萄酒的類型、酒區、酒標、盛酒器皿等	9	3	7月13、20、27日	逢星期四	下午 2:30 - 5:30
05	<b>食肆工作間危機與衝突管理</b> 目的:分析餐飲業危機及內外衝突實例，(如火警、員工衝突或供應商衝突)，從而制定危機應變系統予前線員工	6	2	8月1及3日	星期二、四	下午 2:30 - 5:30
06	<b>前線督導技巧</b> 目的:提升督導知識與技巧，從而更有效地帶領團隊工作	9	3	8月8、10、15日	星期二、四	下午 2:30 - 5:30
07	<b>前線客戶服務心態及技巧提升</b> 目的:學習如何自我提升正能量，以正面心態接待客戶從而提升接待技巧	9	3	8月17、22及24日	星期二、四	下午 2:30 - 5:30
08	<b>處理食客投訴的策略與調解方法</b> 目的:分析餐飲業投訴實例，從而制定投訴處理的調解系統予前線員工	6	2	8月29及31日	星期二、四	下午 2:30 - 5:30

**備註：**課程對象均為餐飲業在職服務人士，參加者須由在職的商號統一報名。  
有興趣報名的餐飲業人士可登入學院網址下載並填妥報名表格後，傳真、電郵或親臨遞交。  
名額有限，先到先得，每班人數上限為40人。各商戶每班最多限報5人。

澳門餐飲業聯合商會在得到澳門旅遊局的資助下，連續舉辦了16屆餐飲業在職培訓課程，反應熱烈且培訓效果卓著。今年，為滿足業界需求、鞏固及持續提升本澳飲食業的競爭能力，以配合發展為國際旅遊城市，將再度聯同協辦機構--澳門管理學院開辦第17屆飲食服務行業在職培訓課程。是次培訓繼續得到澳門旅遊局的資助，充分體現出澳門特區政府推動優質旅遊城市的支持。

電話：8296 0712 / 2832 3233 (企業培訓部 馬小姐) 傳真：2832 3267 電郵：nikima@mima.org.mo

地址：澳門新口岸上海街175號中華總商會大廈九樓

網址：[www.mim.edu.mo](http://www.mim.edu.mo)

<https://www.facebook.com/mimedumo>



“Better  
MANAGEMENT  
for better future”