

主辦單位：


**澳門餐飲業聯合商會**  
 The United Association of  
 Food and Beverage Merchants of Macao

協辦單位：


**澳門管理學院**  
 Macau Institute of Management

支持單位：


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

# 2019年度澳門餐飲業在職培訓計劃

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18屆餐飲業在職培訓計劃，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19屆飲食服務行業在職培訓計劃。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。

**名額有限！  
欲報從速！**  
**課程費用全免**

編號	課程 / 工作坊 / 講座	學時 (小時)	節數	日期	星期	時間
01	<b>餐飲業服務英語初階 (第一班)</b> 目的：學習在接待及點餐的過程中與顧客溝通的常用英語敬語、句子、用語及用法	12	6	7月 1, 3, 5, 8, 10, 12日	逢星期 一、三、五	下午 3:00 - 5:00
02	<b>星級顧客服務</b> 目的：因應澳門美食之都的美譽，加強餐飲業前線的服務質量	9	3	7月15, 18, 22日	逢星期 一、四	下午 2:30 - 5:30
03	<b>洋酒及葡萄酒基礎知識及銷售技巧</b> 目的：學習葡萄酒及洋酒的類型、酒區、酒標、盛酒器皿等及其侍酒技巧，以及如何向顧客推介合適的酒精產品	12	4	7月16, 23, 30日及 8月6日	逢星期二	下午 2:30 - 5:30
04*	<b>食品安全及環境衛生基礎講座</b> 目的：讓餐飲業從業人員對食品安全及環境衛生有基礎認知，減少食源性疾病的風險	3	1	7月19日	星期五	下午 2:30 - 5:30
05	<b>輕鬆面對刁難客人</b> 目的：加強前線即場處理刁難客人的技巧及方法，減低客人投訴的額外成本，避免損害商號的聲譽	6	2	7月29日及8月1日	逢星期 一、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，從而更有效分派下屬工作	9	3	8月8, 13, 15日	逢星期 二、四	下午 2:30 - 5:30
07	<b>餐飲業服務英語初階 (第二班)</b> 目的：學習在接待及點餐的過程中與顧客溝通的常用英語敬語、句子、用語及用法	12	6	8月 12, 14, 16, 19, 21, 23日	逢星期 一、三、五	下午 3:00 - 5:00
08	<b>如何利用網絡宣傳餐飲產品</b> 目的：利用網絡渠道及熱門手機應用程式推介及宣傳餐廳，從而吸引更多澳門以至大灣區的顧客，提升生意額	9	3	8月19, 26日及 9月2日	逢星期一	下午 2:30 - 5:30
09	<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、員工衝突或與供應商衝突），從而制定危機應變系統予前線員工	6	2	8月20及22日	逢星期 二、四	下午 2:30 - 5:30
10	<b>餐飲業顧客溝通與聆聽技巧</b> 目的：學習有效溝通和主動聆聽的技巧，以及如何應用到日常餐飲業運作中，提供更優質服務	6	2	9月2及5日	逢星期 一、四	下午 2:30 - 5:30
11	<b>建立卓越工作團體</b> 目的：學習如何有效帶領團隊，創造和諧工作環境及提升業績	9	3	9月4, 9, 11日	逢星期 一、三	下午 2:30 - 5:30

備註

1. 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。各商戶每班最多限報5人。
2. 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，然後傳真、電郵或親臨遞交。
3. 名額有限，先到先得，每班人數上限為40人；\*(編號04之講座學額為90人)。

## 報名及查詢

電話: 8296 0712 (馬小姐)  
 傳真: 2832 3267  
 電郵: [nikima@mma.org.mo](mailto:nikima@mma.org.mo)  
 地址: 澳門新口岸上海街175號  
 中華總商會大廈九樓

辦公時間:  
 星期一至五: 09:30 - 22:00;  
 星期六: 09:30 - 17:30

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

"Better  
 MANAGEMENT  
 for better future"



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