



**Wall Centre**  
STARBUCKS

SERVING UP SMILES AND COFFEE

STARTING *January* 2025

# ENGLISH FOR CUSTOMER RELATIONS

解鎖真實體驗 —  
兩大核心領域：銷售與旅遊及咖啡師



## CUSTOMER SERVICE INSIGHTS

探索不同類型的顧客服務工作內容



## SKILL DEVELOPMENT & PRACTICE

透過角色扮演和情境練習增強基本的顧客服務技能








## JOB APPLICATION MASTERY

撰寫有效的履歷, 針對顧客服務職位的面試做好準備



## 課程介紹

-  溫哥華校區
-  8週課程 (最短需註冊2週)
-  30堂課/週
-  每週一開課 (若遇國定假日則順延一日)  
2025建議開課日:  
1月6日 / 2月3日 / 3月3日 / 3月31日 / 4月28日 / 5月26日  
6月23日 / 7月21日 / 8月18日 / 9月15日 / 10月14日 / 11月10日
-  VanWest Level 5+ 以上

## 課程主題範例

### 第一部分：銷售與旅遊 (第1-4週)

專注於零售、飯店和旅遊業的顧客服務技巧，內容涵蓋溝通技巧、需求管理、處理困難客戶，以及該行業的求職技巧。

週	主題
第1週： 銷售	顧客服務入門 / 商店服務 / 單字與文法
第2週： 飯店業	飯店服務 / 客戶應對技巧 / 單字與文法
第3週： 旅遊業服務	旅遊與服務入門 / 導覽技巧 / 單字與文法
第4週： 產業知識與求職準備	室內外旅遊服務 / 求職申請與履歷撰寫 / 面試技巧

## 上課時間表

時間	週一至周五
08:30 - 10:10	<b>核心英語課程</b> General English 一般英語 English for Academic Purposes (EAP) 學術英語 Linguaskill Business 劍橋領思職場英語 Speak Up 口說速成班
10:20 - 12:00	
12:00 - 13:00	午餐時間
13:00 - 13:50	<b>顧客關係英語</b> <b>銷售與觀光 &amp; 咖啡師</b>
13:55 - 14:45	

### 第二部分：咖啡師 (第5-8週)

涵蓋咖啡廳產業，內容包括咖啡歷史、沖煮技術、食品安全及顧客服務。學生將學習如何處理訂單，並為咖啡廳及咖啡師職業做好準備，包括履歷撰寫與面試技巧。

週	主題
第5週： 開設咖啡廳	咖啡製作 / 設備與供應品 / 單字與文法
第6週： 咖啡廳工作	客製化飲品 / 點餐 / 團體服務 / 單字與文法
第7週： 咖啡廳點心	食品準備 / 菜單設計與展示 / 單字與文法
第8週： 產業知識與求職準備	促銷與行銷 / 求職申請與履歷撰寫 / 面試技巧