



Academy of Learning

C A R E E R C O L L E G E



中文



英文

# 客户服务文凭课程



## 职业发展机会

- 图书馆文员
- 前台接待员
- IT 技术支持专员
- 订单及付款处理文员
- 客户服务代表
- 呼叫中心客服专员
- 客户服务专员
- 客户服务
- 客户体验分析专员
- 服务主管
- 客户支持专员
- 保险顾问

符合资格的学生  
可能可申请政府补助、奖学金及助学金



905-595-7775; 905-595-7776



admission@aolccrichmondhill.com



Unit 202, 10909 Yonge Street, Richmond Hill, Ontario. L4C 3E3

# 客户服务文凭课程

## 课程目标

本课程旨在帮助学生学习和运用客户服务及信息处理相关技能，以满足现代企业和职场的发展需求。

## 授课方式

课程形式包括：

- 在Academy of Learning College导师指导下进行的Integrated Learning™ 系统化培训
- 在线 / 混合式学习

## 职业发展机会

客户服务及技术支持课程的毕业生，可在多个行业从事客户服务及销售相关工作，包括保险、制造业、金融、政府机构、电信、科技等领域。常见职位包括：

- 图书馆文员
- 前台接待员
- 投诉、咨询或信息服务文员
- 订单及付款处理文员
- 客户服务代表

## 岗位职责

- 处理电话及现场客户投诉与咨询
- 提供有关公司产品、服务及政策的信息
- 输入订单、核实发货情况并发送发票
- 跟进订单从接收到发货的流程，并协助解决延误及相关问题
- 收取付款并处理提供服务所需的相关资料

## 能力培养与核心课程

### 键盘打字技能

打字速度达到每分钟至少 25 个单词 (WPM)

### 操作系统基础

具备 Windows 操作系统的基础使用能力

### 文书处理

具备 Microsoft Word 中级操作能力

### 电子表格

具备 Microsoft Excel 中级操作能力

### 数据库管理

具备 Microsoft Access 基础操作能力

### 办公室技能

办公室流程一级、Microsoft Outlook 基础操作、互联网基础知识，以及个人电脑基础操作技能

### 技术支持与呼叫中心技能

电话沟通技巧

### 商务技能

客户服务、商务数学、商务口语沟通、商务写作语法基础，以及商务函件一级

### 就业准备 / 职场技能

J求职技巧与简历写作

## 助学资助

学校为学生提供多种资助方案，我们的助学金顾问乐意为您解答相关问题。学生资助方式包括：

- 安大略省学生资助计划 (OSAP)
- 安大略就业局“第二职业”培训资助项目
- 免息分期付款方案

☎ 905-595-7775; 905-595-7776

✉ admission@aolccrichmondhill.com

📍 Unit 202, 10909 Yonge Street, Richmond Hill  
Ontario. L4C 3E3



中文

英文