

# 澳門電訊 客戶服務人才 發展計劃



一、計劃名稱	客戶服務人才發展計劃
二、主辦單位	勞工事務局和澳門電訊股份有限公司
三、計劃簡介	為培養及支持本地人才全面發展，勞工事務局(下稱勞工局)與澳門電訊有限公司(下稱澳門電訊)合辦“客戶服務人才發展計劃”，為有志投身電訊服務行業的澳門居民提供全方位培訓及事業發展機會。透過“先入職、後培訓”方式，提供一系列電訊服務範疇的門市客戶服務專業培訓及工作實踐機會。在完成12個月發展計劃後，將視乎考核結果及個人表現，有機會晉升為“客戶服務主任”，成為專業的電訊客戶服務人才。
四、招聘職位	客戶服務助理(5名)
五、招募及甄選方法	申請人需透過網上報名專頁提交申請。由勞工事務局公開招募及審查申請文件；由澳門電訊以擇優方式篩選錄用。
六、申請日期	2026年3月4日至16日
七、講解會及面試日期	2026年3月20日
八、申請辦法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申請人須登入勞工局網站的計劃專頁進行網上申請；</li> <li>2. 完成填寫網上申請表格並上傳以下文件： <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 有效澳門居民身份證；</li> <li>2) 最高學歷之畢業證書；</li> <li>3) 個人履歷表。</li> </ol> </li> </ol>
九、確定錄取名單日期	2026年4月2日(澳門電訊以電話通知錄取者)
十、查詢	<p>電話：</p> <p>(853) 8891 3125 澳門電訊曾小姐</p> <p>(853) 8399 9886 勞工局就業廳林小姐</p>

<b>任職要求：</b>	<b>客戶服務助理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 持有效澳門居民身份證；</li> <li>- 高中畢業或以上；</li> <li>- 具備良好廣東話、普通話及英語溝通及書寫能力；</li> <li>- 具客戶服務經驗者優先；</li> <li>- 良好人際關係及溝通技巧；</li> <li>- 具基本手機及電腦操作知識；</li> <li>- 對手機及 AI 電子產品有興趣；</li> <li>- 對電子及資訊產品潮流有一定敏感度。</li> </ul>	
<b>客戶服務助理 各階段培訓內容及培訓期</b> 培訓期：共 12 個月		
<b>計劃開始</b>  <b>第一階段</b> <b>客戶服務助理</b> 月薪 12,000 澳門元 (培訓期：3 個月)	<b>第二階段</b> <b>客戶服務助理</b> 月薪 13,000 澳門元 (培訓期：9 個月)	<b>計劃結束</b>  <b>客戶服務主任</b> 月薪 14,000 澳門元+ 銷售佣金
完成以下培訓+通過考核→	完成以下培訓+通過考核→	計劃結束，通過評核後可晉升為客戶服務主任
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CTM 企業文化與核心價值</li> <li>2. 專業行為操守與道德規範</li> <li>3. 資訊科技安全及反詐騙事務的認識</li> <li>4. 客戶服務應對技巧</li> <li>5. 基本業務流程與系統操作</li> <li>6. 手機基本設置及解答</li> <li>7. 誠信價值工作坊</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 產品知識培訓：             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 預付卡服務</li> <li>- 流動電話月費服務</li> <li>- 光纖服務</li> <li>- 固定電話服務</li> <li>- 商業服務</li> <li>- 服務更換及退還儀器等流程</li> <li>- 積分產品及相關操作流程</li> <li>- 新產品知識</li> </ul> </li> <li>2. 進階業務流程與系統操作</li> <li>3. 投訴處理及應對能力</li> <li>4. 產品銷售技巧</li> <li>5. 前線人員手語基礎課程</li> </ol>	

\*勞工事務局保留對計劃章程的修改及解釋的權利