



# 綜合旅遊休閒服務 「銀娛菁英發展計劃」



一、計劃名稱：	“銀娛菁英發展計劃（綜合娛樂服務範疇）”
二、主辦單位：	勞工事務局和銀河娛樂集團
三、計劃簡介：	為支持本地人才全面發展，拓展多元職涯路向，勞工事務局與銀河娛樂集團合辦「銀娛菁英發展計劃」，為有志投身綜合旅遊休閒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，提供一系列有關綜合娛樂服務範疇的客戶服務相關的專業培訓及工作實踐。計劃完成後，視乎考核結果及個人表現，可晉升至“客戶服務主任”或“助理值班經理”。
四、招聘職位：	1. 客戶服務專員（20名） 2. 客戶服務主任（10名）
五、招募及甄選方法：	申請人需透過公開招募並於網上提交申請。由勞工事務局審查申請文件；由銀河娛樂集團以擇優方式篩選錄用。
六、申請日期：	2024年8月27日至9月2日
七、講解會及面試日期：	2024年9月4日（實際出席時間銀河娛樂集團將以短信通知申請人）
八、申請辦法：	1. 申請人須登入勞工局網站的計劃專頁進行網上申請； 2. 完成填寫網上申請表格並上傳以下文件： 1) 有效澳門居民身份證； 2) 最高學歷之畢業證書（高中畢業或以上）； 3) 個人履歷表。
九、確定錄取名單：	2024年9月17日（銀河娛樂集團將以電話通知錄取者）
十、查詢：	電話: (853) 8883 9688 銀娛事業發展中心熱線（凌先生）、(853) 8399 9886 勞工事務局（林小姐）

參加資格：	<b>1. 客戶服務專員</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 持有高中畢業證書；</li><li>- 精通粵語和普通話，良好英語優先考慮；</li><li>- 良好的中文閱讀和寫作能力，基本的電腦技能；</li><li>- 良好客戶服務知識、意識及溝通技巧；</li><li>- 需 24 小時輪班及長時間站立工作。</li></ul>		
客戶服務專員-各階段培訓內容及培訓期			
<div>第一階段</div> <div>培訓期:12 個月</div> <div>客戶服務專員</div> <div>月薪 20,000 澳門元</div> <div>完成以下培訓+通過考核→</div> <div>1. 職前綜合培訓</div> <div>2. 銀河客戶服務基礎課程</div> <div>3. 酒店及飲食業職安卡</div> <div>4. 劍橋領思實用英語 (口語)- 服務業英語會話培訓課程</div> <div>5. 電腦技能培訓</div> <div>6. 銷售培訓課程</div>	<div>第二階段</div> <div>培訓期:12 個月</div>	<div>第三階段</div>	<div>助理值班經理</div> <div>月薪 26,000 澳門元</div> <div>1. 銀娛中級管理技巧課程</div>
	<div>客戶服務主任</div> <div>月薪 22,000 澳門元</div>		
	<div>完成以下培訓+通過考核→</div>		
	<div>1. 銀娛初級管理技巧課程</div>		

<b>參加資格：</b>	<b>2. 客戶服務主任</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 持有高等教育的文憑或以上學歷證書；</li> <li>- 12 個月或以上休閒企業的工作經驗；</li> <li>- 精通粵語和普通話，良好英語優先考慮；</li> <li>- 良好的中文閱讀和寫作能力，基本的電腦技能；</li> <li>- 良好客戶服務知識、意識及溝通技巧；</li> <li>- 需 24 小時輪班及長時間站立工作。</li> </ul>
<b>客戶服務主任-各階段培訓內容及培訓期</b>	
<b>第一階段(2024.10)</b> <b>培訓期:12 個月</b>	<b>第二階段(2025.10)</b>
	<b>助理值班經理</b> <b>月薪 26,000 澳門元</b>
<b>客戶服務主任</b> <b>月薪 22,000 澳門元</b>	1. 銀娛中級管理技巧課程
<b>完成以下培訓+通過考核→</b>	
1. 職前綜合培訓 2. 銀河客戶服務基礎課程 3. 酒店及飲食業職安卡 4. 劍橋領思實用英語(口語)- 服務業英語會話培訓課程 5. 電腦技能培訓 6. 銷售培訓課程 7. 銀娛初級管理技巧課程	

**\*勞工事務局保留對計劃章程的修改及解釋的權利**