



**Develop Skills for Success and
Gain Work Experience in Canada**

Service Excellence Programs

Business & IT | 2018

TORONTO | VANCOUVER

張開雙手歡迎國際學生

ILAC國際學院歡迎來自世界各地的學生



加拿大： 機會無窮的國度

為全世界體驗學習與工作經驗
最好的國家

- 合理的價格、國際級的教育
- 工作機會多
- 治安良好、安全無慮
- 接納及尊重各族裔文化
- 生活品質排名全球第一*

*Source: usnews.com

多倫多

多倫多為加拿大經濟首都
且為北美科技產業發展最
快速的城市



加拿大的最佳城市

ILAC校園位於在加拿大兩個主要城市的中心

溫哥華

溫哥華是加拿大經濟成長最快速的城市





Toronto campus



Vancouver campus



環境設備

教育•風格•環境

ILAC 國際學院為領先群雄的私立職業學院，提供高品質且以職業培訓為主的課程。我們的精緻化校區位於多倫多與溫哥華的樞紐地帶，周圍環境高雅、安全且鄰近許多熱門觀光景點校園明亮、現代化且先進的設備為學習和社交活動提供了完美的環境。

為何選擇ILAC國際學院？

- 取得加拿大工作經驗—機會無窮的國度
- 與各領域菁英講師、卓越的客座嘉賓學習切磋
- 透過實操互動式小班教學充分發揮您的學習潛力
- 提升商業英語溝通能力

卓越商業服務課程

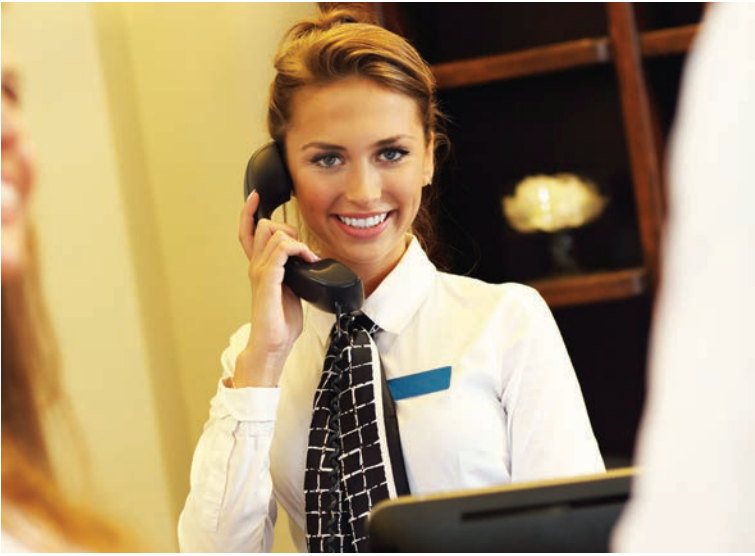
關於卓越商業服務課程

卓越商業服務課程提供學生機會學習加拿大工作技能於不同商業服務領域，如顧客服務、銷售服務、餐旅服務、基礎人力資源課程及職場領導能力入門課程。除了課堂學習外,並透過工作實習增進英語能力。

入學要求

- 18歲以上
- 國際學生: ILAC高階英語 10級、雅思學術組 4.5 或是相當於托福iBT 50
- 與ILAC國際學院校方人員面試
- 學歷要求:
 - 高中或高中以上的文憑
- 有相關客服工作或志工經驗為佳

*溫哥華校區: 如果您的證照/文憑/學位證明為英語以外的語言, 您可能需要翻譯認證。
**多倫多校區: 如果學生在加拿大和美國以外的國家完成文憑或學位, 學生必須透過認證單位審核學歷相關文件(您可以接洽認證單位World Education Service 或是 International Credential Assessment Service of Canada)或通過Wonderlic測驗並取得14分的成績。



2018開課日期

■ 1月2日

■ 2月12日

■ 3月26日

■ 5月14日

■ 6月25日

■ 8月13日

■ 9月24日

■ 11月5日

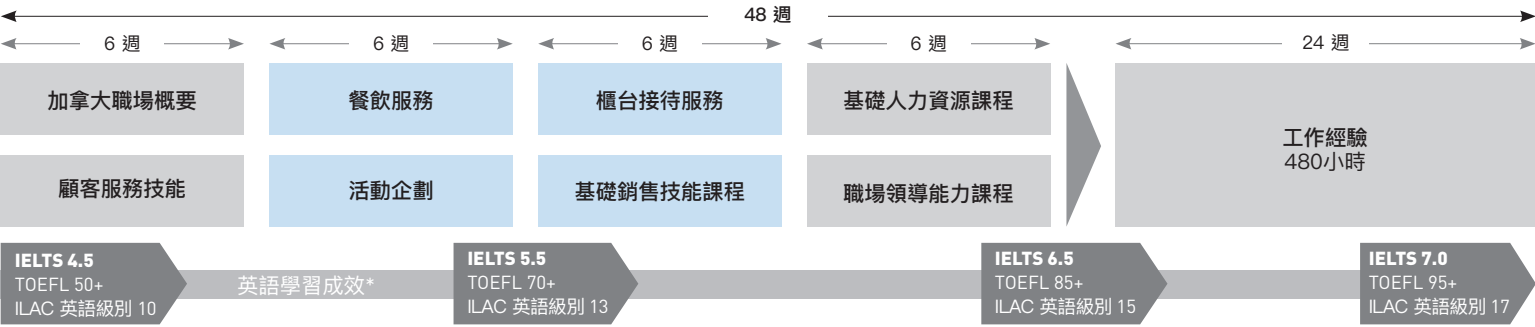
ILAC 英語級別入學門檻 英語能力級別與分數要求

程度分類		入門		初階		初中階		中階		中高階		高階		進階		超進階		精修班	
英語能力級別	每個等級課程為 4 週	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
ILAC一般英語課程		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●								
英語升級分數需求	雅思學術組											4.5+							
等同於ILAC英語能力級別	托福iBT											50+							

完成ILAC高階英語 10級、
雅思學術組 4.5 或
是相當於托福iBT 50

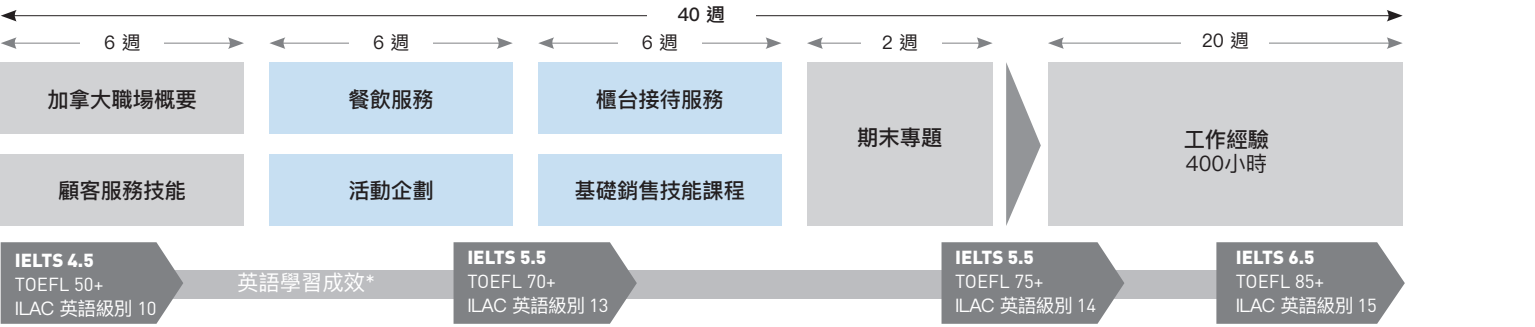
註: 如果您的英語程度尚未達到門檻，在進修ILAC國際學院的卓越商業服務課程前，您需要先在ILAC語言學校上一般英語課程

卓越商業服務課程 // 文憑 /48 週 (24週學習+24週工作經驗)



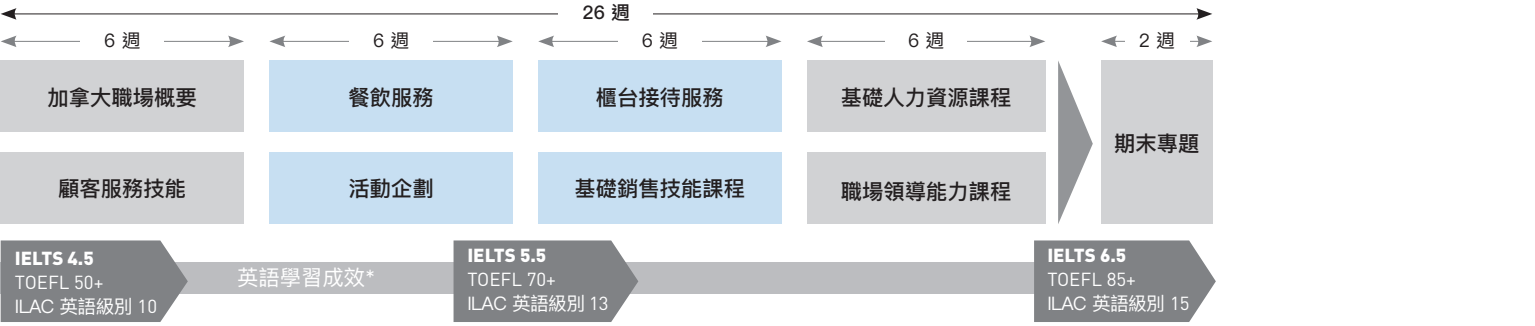
2018 閱讀週: 5月7日-11日•8月6-10日•12月17-28日。這些區間為自習時間無須到校上課。
課程週數維持相同。課程包含5個小時的工作安置課程。
工作實習時數不能超過總課程學習時間比例的 50%。

商業概要服務課程 // 文憑 /40 週 (20週學習+20週工作經驗)



2018 閱讀週: 5月7日-11日•8月6-10日•12月17-28日。這些區間為自習時間無須到校上課。
課程週數維持相同。課程包含5個小時的工作安置課程。
工作實習時數不能超過總課程學習時間比例的 50%。

卓越商業服務課程 // 證書 /26 週 (20週學習)



2018 閱讀週: 5月7日-11日•8月6-10日•12月17-28日。這些區間為自習時間無須到校上課。
課程週數維持相同。課程包含5個小時的工作安置課程。
工作實習時數不能超過總課程學習時間比例的 50%。

*表示學生在進修卓越服務課程時英語進步成效。語言進步會依學生學習的付出，課堂出席狀況以及自習時間而有所不同。

卓越服務IT專業課程

2018
全新課程

關於卓越服務IT專業課程

卓越服務IT專業課程提供IT專業人才有機會學習加拿大工作技能於不同商業服務領域，如顧客服務、培訓課程、基礎商業、科技產業溝通技能、疑難排解途徑與程序、基礎人力資源課程以及職場領導能力入門課程。除了課堂學習外,並透過工作實習增進英語能力。

入學要求

- 國際學生: ILAC高階英語 10級、雅思學術組 4.5 或是相當於托福iBT 50
- 學歷要求:
高中或高中以上的文憑*
- 需進修IT類相關課程 (完成大學，技職學院或是與IT相關進修課程)
- 與ILAC國際學院校方人員面試
- 相關產業工作經驗為佳

*多倫多校區: 如果學生在加拿大和美國以外的國家完成文憑或學位，學生必須透過認證單位審核學歷相關文件(您可以接洽認證單位World Education Service 或是 International Credential Assessment Service of Canada)或通過Wonderlic測驗並取得16分的成績。

*如果您的證照/文憑/學位證明為英語以外的語言, 您可能需要翻譯認證。

如果您在高中已有進修過IT相關課程，如持有資訊工程學位則不需要提供高中學歷以及翻譯文件證明。



2018開課日期								
■ 1月2日	■ 5月14日	■ 9月24日						
■ 2月12日	■ 6月25日	■ 11月5日						
■ 3月26日	■ 8月13日							

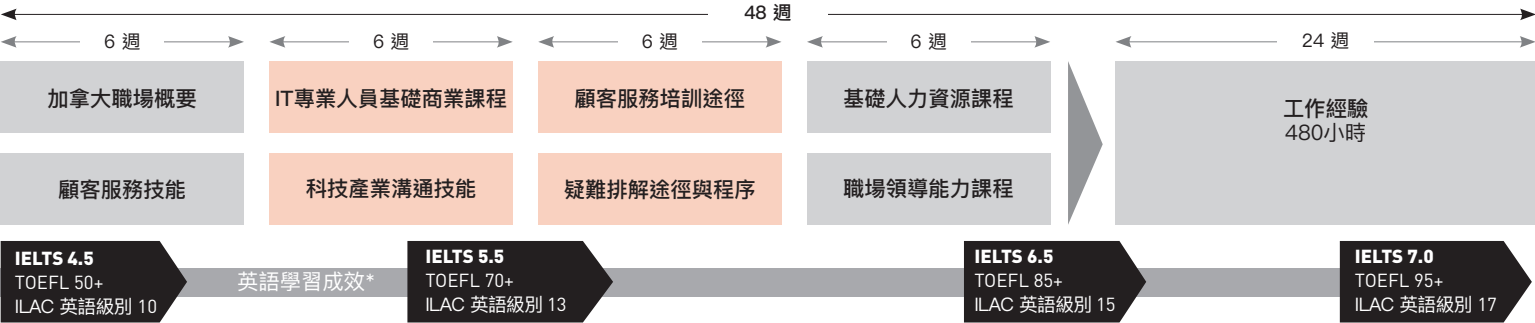
ILAC 英語級別入學門檻
英語能力級別與分數要求

程度分類		入門		初階		初中階		中階		中高階		高階		進階		超進階		精修班	
英語能力級別		1		2		3		4		5		6		7		8		9	
ILAC一般英語課程		●		●		●		●		●		●		●		●		●	
英語升級分數需求	雅思學術組											4.5+							
	托福iBT											50+							

完成ILAC高階英語 10級、
雅思學術組 4.5 或
是相當於托福iBT 50

註: 如果您的英語程度尚未達到門檻，在進修ILAC國際學院的卓越商業服務課程前，您需要先在ILAC語言學校上一般英語課程

卓越服務IT專業課程 // 文憑 /48 週
(24週學習+24週工作經驗)



2018 開讀週: 5月7日-11日•8月6-10日•12月17-28日。這些區間為自習時間無須到校上課。
課程週數維持相同。課程包含5個小時的工作安置課程。
工作實習時數不能超過總課程學習時間比例的 50%。



*表示學生在進修卓越服務課程時英語進步成效。語言進步會依學生學習的付出，課堂出席狀況以及自習時間而有所不同。

課程概述

專屬教材 // ILAC國際學院與領先群雄的教育出版社合作，特別規劃課程大綱與教材，有效協助學生達成職涯目標。



加拿大職場概要
(6週/ 60 小時)

此課程為協助初階職員與新移民奠定基礎，工作態度與價值觀的實踐以及技能以至融入加拿大的工作文化。學生將建立自己的履歷，學習面試技巧以及商業溝通所需的技能。學生藉由學習不同的技能，發揮所長並應用至未來的專業領域上。



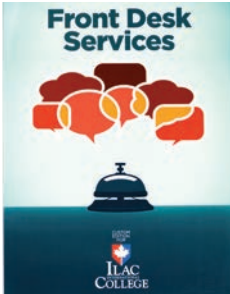
顧客服務技能
(6週/ 60 小時)

此課程為探討核心能力以及實務典範至提升卓越的顧客服務解決方案。理解關鍵時刻，客人訴求以及運用服務補救程序確保競爭優勢，學生的顧客服務技能將遠超乎顧客的期待。



餐飲服務
(6週/ 60 小時)

此課程致在培訓學生基礎餐飲技能,而餐飲業為人才需求量最高之一。課程主題含括餐飲職員的角色與職責。此包含安全工作環境的重要性，食物安全 (Food Safe)以及服務品質 (Serving It Right)或是Smart Serve證書。



櫃台接待服務
(6週/ 60 小時)

此課程概述不同領域前線人員的角色與職責，培訓學生入門技能。課程主題含括飯店櫃台，辦公室接待、服務導向與其他。



基礎銷售技能課程
(6週/ 60 小時)

此課程著重於技能轉換並適用於銷售服務範疇以及提供優質服務的原則。學生將會學習銷售週期技能，此含括產品銷售策略與解決方案的建立以及顧客消費行為。



活動企劃
(6週/ 60 小時)

透過企劃與執行小型的活動，學生可以檢視想法、規劃、形成，行銷以及活動不同層面的過程。學生從中探討許多題材，例如:財務規劃、專案行政與管理以及其他會議與活動協調人員的角色與職責。



IT專業人員基礎商業課程
(6週/ 60 小時)

此課程旨在提供IT專業人員學習基礎商業技能使其能於公司行號上中脫穎而出。學生將能理解IT與商業的整合性並應用其知識超越顧客的期望。



科技產業溝通技能
(6週/ 60 小時)

此課程旨在提供IT專業人員學習口語與寫作溝通技能與策略。探究有效溝通的品質，語言與文件格式編排，幫助學生能有效並專業地與顧客溝通關於科技資訊的問題。



顧客服務培訓途徑
(6週/ 60 小時)

此課程將培訓學生以IT協助角色訓練內部與對外的客戶運用不同的技巧與技能。學生將學會開發、傳遞以及審核以與顧客分享他們的科技學識的培訓課程。



疑難排解途徑與程序
(6週/ 60 小時)

此課程為探討診斷、解決以及紀錄關於IT相關問題的基本步驟與方法。學生將會運用各種解決問題的技能提供有效率的顧客服務。



基礎人力資源課程
(6週/ 60 小時)

此課程將幫助學生了解人力資源管理如何提升公司績效的知識。學生將會從管理階層的觀點探討關於徵募與選拔、培訓與留任、職員關係以及健康與安全等主題。



職場領導能力課程
(6週/ 60 小時)

此課程會幫助學生建立信心、才能及能力，而有效地在變動高的商業環境領導。學生會透過分析個人優缺點以及構通技巧學習領導的技能。主題含括定義領導者的不同角色、團隊合作、運用啟發技能以及解決衝突。

期末專題

(2週/ 40 小時)

此課程中，學生需要依據顧客服務的核心原則完成報告，並藉由此機會應用課堂中所學習累積的技能與知識之外，更能以加拿大的工作觀點嚴謹思考他們的客服經驗。

培養各商業領域英語溝通技能

卓越的服務工作經驗

職涯服務

全力協助. 關係連結. 投入參與.

我們引領您進入加拿大工作職場

我們的免費工作安置服務包含:

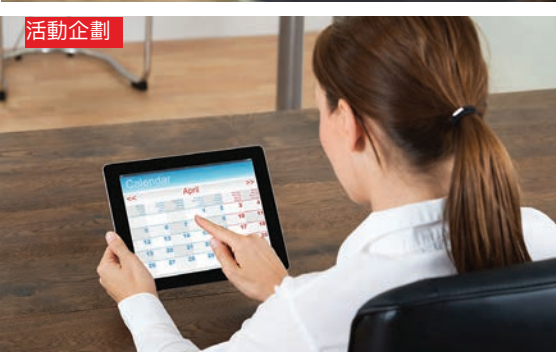
- 履歷撰寫 / LinkedIn 頁面建立
- 面試練習
- 線上與傳統求職支援
- 每周更新工作資訊
- 面試安排
- 求職過程中全程協助

全職學生在就讀期間規定可以在加拿大一週工作 20 個小時，在實習階段則可以工作一週 40 小時



學習技能具備工作的能力

- 提升專業寫作技巧及商業詞彙
- 啟發演說與口語報告技巧使得您在發表英語演說和研討會時更有信心
- 學習社交與協商技能能成功協助您未來職涯的發展
- 課堂學習與工作外，同時提升托福與雅思的分數*



*語言進步會依學生學習的付出，課堂出席狀況以及自習時間而有所不同

客座嘉賓

每一期, 我們會邀請來自各加拿大企業的卓越專業人士分享他們成功的秘訣與顧客服務的最佳典範。

- 獲得專業知識與技能, 幫助您在未來的職涯上更順暢。
- 與當地企業交流連結



賓士加拿大客服團隊建立客戶滿意度黃金標準法則, 信任為我們服務的核心。誠實與坦率對待每個客戶, 提供超乎客戶期待的服務, 這樣一來, 他們將會信賴您並持續光顧。

賓士加拿大
Carmen Isabell Beck-Sharman
銷售與租賃顧問



與客戶每一次的互動皆為關鍵。從交談中了解客戶與他們的需求, 並適時提供建議與服務是我與客戶的關係能堅固持久的關鍵, 所以我相信不斷的延伸價值能讓我在競爭的環境中屹立不搖。

加拿大帝國商業銀行
Chris Speranza,
行動投資顧問



一個經過專業演練與培訓的快樂團隊, 除了擁有人類的本能直覺更有溫暖的微笑以及機敏的態度-這才是顧客服務、真誠的對待。

加拿大航空
Kevin Landry,
機艙服務經理



顧客服務是我成功的唯一要件。

古釀酒廠區
Mathew Rosenblatt,
創辦人



我認為教授每個人卓越的服務是相當重要的, 而這也是幫助職業生涯中成功的關鍵。

保時捷
Jean Pantelidis,
品牌大使

課程費用

Service Excellence for Business// Diploma & Certificate Programs

■ 卓越商業服務文憑課程 • 48 週

學費	\$12,000
獎助學金*	-\$4,800
學生給付	\$7,200

■ 商業概要服務文憑課程 • 40 週

學費	\$10,400
獎助學金*	-\$4,240
學生給付	\$6,160

■ 卓越商業服務證書課程 • 26 週

學費	\$10,000
獎助學金*	-\$3,240
學生給付	\$6,760

■ 卓越服務IT專業課程 // 文憑 • 48 週

學費	\$12,000
獎助學金*	-\$4,800
學生給付	\$7,200

其他費用

行政費用	\$200
書籍教材費 (48週 & 26週課程)	\$520(含所有書籍)
書籍教材費 (40週課程)	\$390(含所有書籍)
醫療保險	\$17.50/週
住宿費*	
住宿安排費	\$195
寄宿家庭一天三餐 (單人房)	\$235/週

(所有的費用皆以加幣計算)

*條件符合者將會取得獎助學金。
*所有資訊為手冊出版時最新訊息, 可能會依實際情況有所異動。
*書籍未含帶在學費中。
*寄宿家庭服務由ILAC語言學校提供安排
*可能會有額外費用產生, 如有其他疑問, 煩請接洽ILAC校方人員。

高達 \$4,800
的獎助學金

如何申請?

步驟一

繳交以下文件:

- 報名表
- 學歷要求
- 護照或身分證件影本
- ILAC語言學校線上測驗結果或是英檢測驗結果

步驟二

一旦文件備齊後, 我們將會安排Skype面試對於您的英語能力最後評估外, 並審核此課程是否合適。

步驟三

一旦申請資格確認後, 學校將會提供入學信件。

步驟四

申請您的學生簽證(如適用)。

*國際學生的語言需求:
ILAC的高階英語 10級、雅思學術組4.5 或是相當於托福 iBT 50為了達到課程的語言要求, 學生有可能需要先上英語課程。

2018開課日期

- | | |
|---------|---------|
| ■ 1月2日 | ■ 6月25日 |
| ■ 2月12日 | ■ 8月13日 |
| ■ 3月26日 | ■ 9月24日 |
| ■ 5月14日 | ■ 11月5日 |

2018 閱讀週: 5月7日-11日•8月6-10日•12月17-28日。
這些區間為自習時間無須到校上課。

立即申請

ilac.com/apply-now

學生推薦

SEB 課程遠超乎我的期待, 從經驗豐富的老師學習、參與投入並在加拿大公司中實習, 這樣的學習組合真是太棒了, 且給了我許多技能成功應用在未來任何的就業環境。在多元文化的環境下同時學習與實習, 這短短的六個月彷彿學習歷經了多年工作經驗。由於每天都有新的事物去學習所以我覺得工作體驗的部分是此課程的重點之一。這對我來說是我的職涯生活中非常重要的轉變。

Bruno Bottega
來自巴西
目前任職於ILAC語言學校
多倫多校區 書店助理



我會強力推薦ILAC國際學院給我身邊的朋友們。除了良好的學習環境外, 你不但可以提升商業英語能力更能學習未來在不同生活層面所需要的重要技能。學習積極聆聽、軟技能、風險管理、解決衝突等, 這些技能不但可以運用在工作職場上, 更適用於生活中。你可以透過學習優質的顧客服務與待人之道而學習成為更好的人。

Kasumi Tsuruoka
來自日本
目前任職於 Discovery Canada Tours
溫哥華銷售業務



所有的產業與顧客服務密不可分。身為卓越商業服務課程的學生之一, 我非常感謝ILAC 國際學院提供的學習教材與專業的師資。卓越商業服務課程對我的未來幫助很大。此外, 結交來自世界各地的朋友並進而認識各國不同的文化也是很棒的體驗。你絕對不會後悔參與此課程的!

Pin Cheng Liao
來自台灣
目前任職於OncQue,
台灣 銷售業務



在ILAC國際學院的卓越商業服務文憑課程中, 讓我有機會學習到許多新的顧客服務之技能。無論是在加拿大或是國外, 我已經擁有許多在任何職場所具備的技能。選取此課程是我目前做過最好的選擇, 幫助我未來的教育與職涯成就。

Jana Korkošová
來自斯洛伐克
目前任職於 醫藥業務



卓越商業服務文憑課程讓我有機會去體驗與學習在加拿大商業成功的秘訣。SEB 課程結合商業課程與加拿大工作體驗-這使我可以應用課程中所學習的知識在工作環境之外, 更提升我的履歷與未來的職業生涯。這課程是一個很好的機會, 除了在擁有優良的學院環境中獲得加拿大教育, 並與優良且對教育有相當熱忱的老師一同學習, 進而取得世界認證的文憑。

Lorena Lopez Sanchez
來自於西班牙
目前任職於 ILAC溫哥華校區
會計助理



 **影片觀賞**
至ilacic.com/videos 觀看
Manuel的成功故事

此課程可以幫助你成功發展與一般職員的差異技能。在課程期間, 你不但能提升語言能力, 也能培養專業與學術上的技能, 不論到哪皆能適用。在學習期間, 你有機會開始工作。加拿大是全世界最好的國家之一, 如果你能在加拿大立足, 到世界各地你也能成功。

Manuel Campos,
來自於委內瑞拉
目前任職於 多倫多Hone Fitness Inc.
總經理



Build Your Future

**ILAC International College
TORONTO**

920 Yonge Street, 4th floor
Toronto, ON Canada M4W 3C7
T: +1 (416) 961.5151
F: +1 (416) 961.9267

ILAC International College Toronto Campus is a Designated Learning Institution holding the number O19319417742 and registered as a private career college under the Private Career Colleges Act, 2005.

**ilacic.com
info@ilacic.com**

**ILAC International College
VANCOUVER**

688 West Hastings Street, 3rd floor
Vancouver, BC Canada V6B 1P1
T: +1 (604) 484.6660
F: +1 (604) 484.6637

ILAC International College Vancouver Campus is a Designated Learning Institution holding the number O110957942277 and designated with the Private Training Institutions Branch of the Ministry of Advanced Education, Skills & Training.