



培訓及顧問服務一覽表

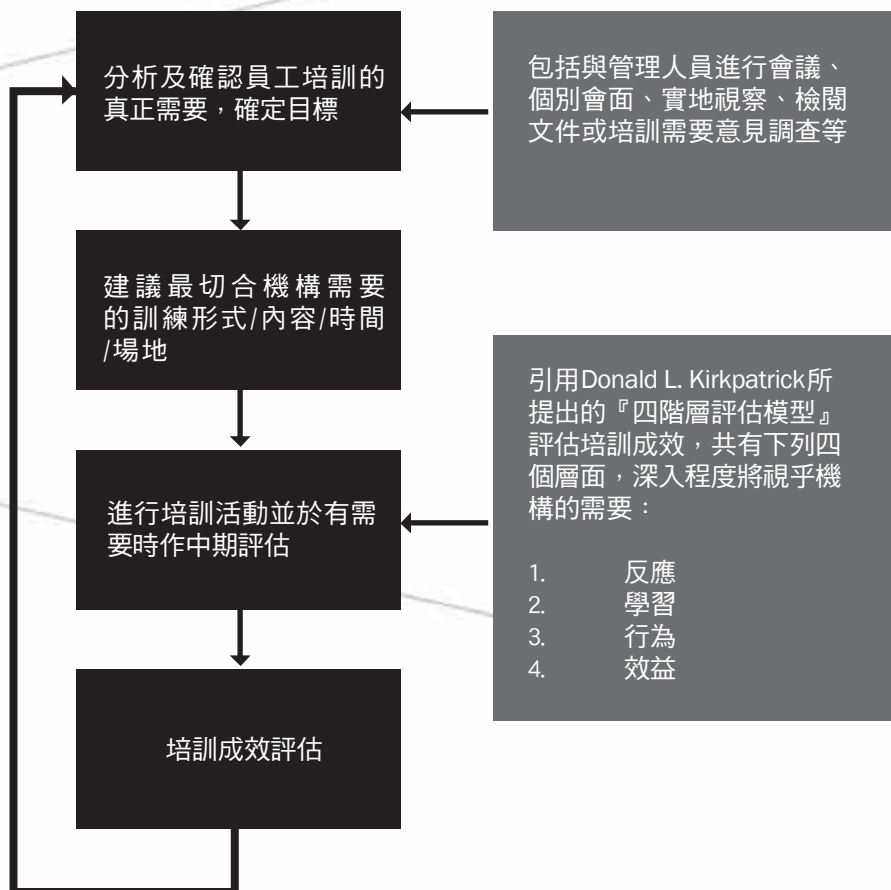
澳門管理學院 (Macau Institute of Management, 簡稱 MIM) 致力為各大小企業、公營部門及非牟利團體提供切合機構發展需要的培訓課程和管理顧問服務。學院擁有一支專業培訓顧問隊伍，隨時為機構提供專業意見服務。

其中企業內部培訓有別於一般的公開課程，它是為機構現在或未來的發展需要而度身訂造，最終目的是進一步提升員工的ASK (Attitude 態度、Skill 技巧、Knowledge 知識)，從而有更好的表現，以及更好地配合甚至帶動機構發展。

除此之外，MIM 更提供不同類型的專題講座、拍攝教學光碟及學習團等培訓形式，務求以多樣化的學習模式來配合市場的需要發展。

MIM 一直深信要使培訓達致效用，首先是要找出真正的培訓需要，因此，學院的專業培訓顧問會為機構進行下列分析。

培訓需要分析：



澳門管理學院可按機構的實際需求度身訂造合適的培訓課程，如有需要請與企業培訓部聯絡：

電話：(853) 2832 3233 | 傳真：(853) 2832 3267 | 電郵: training@mim.edu.mo | 網址: www.mim.edu.mo

第一部份：企業內部培訓

設施管理

[設施管理實務](#)

[設施項目管理與規劃](#)

[設施營運的領導與管理](#)

[設施的營運與維護](#)

[設施的保安及監察系統管理](#)

[設施項目之公眾安全，人流控制及危機管理](#)

[FMIT -資訊科技在設施管理上的應用](#)

[樓宇滲水專業培訓課程](#)

[監管外判服務技巧](#)

領導與管理

[DISC 性格分析與情緒調適](#)

[MBTI 性格測驗與團隊建立](#)

[危機管理](#)

[卓越督導技巧](#)

[流程優化](#)

[從流程管理提升工作效率](#)

[問題分析與決策技巧](#)

[情境領導技巧](#)

[教練式指導技巧-提升員工工作表現](#)

[項目管理](#)

[管理才能發展](#)

[管理接班人技能提升](#)

[認識九型人格提升團隊效率](#)

[體驗式學習營之提升團隊精神](#)

[五常法的簡介](#)

[五常法的實施](#)

[五常法的推行](#)

[五常法的審核](#)

[五常法工作場所管理](#)

人力資源管理

[人員的招聘與甄選](#)

[結構性面試技巧](#)

[KPI 及薪酬管理](#)

[評核工作表現技巧](#)

[工作表現評估與獎勵執行](#)

[人才保留計劃](#)

[建立和諧的勞資關係](#)

[績效管理](#)

[內部培訓師培訓-TTT](#)



個人能力提升

[談判及說服技巧](#)

[具說服力的演講和表達技巧](#)

[執行工作中之決策技巧](#)

[執行工作中之情緒及心理培訓課程](#)

[人際關係與有效溝通](#)

[壓力管理與人際關係](#)

[平衡工作生活技巧](#)

[前線工作人員減壓技巧](#)

[前線服務人員心理質素提升](#)

[突發事情之應變法則](#)

[逆境智商](#)

[80/20處事法則](#)

[繪圖思考法](#)

[創造性思維工具](#)

[商業電郵書寫技巧](#)

[中/英文公文寫作](#)

[公關及電話應對技巧](#)

[商業禮儀](#)

[常用英語/普通話/廣東話會話](#)

顧客關係管理

優質客戶服務技巧

優質櫃員服務技巧

優質顧客銷售服務技巧

領導優質創意服務

銷售人員優質服務與有效溝通技巧

前線服務人員 EQ訓練

與傳播媒介的溝通技巧

投訴應對處理技巧

公關及市場推廣技巧

前線人員化解衝突及危機應變

財務管理

非財務管理人員的財務管理

如何有效地為學校和非牟利團體編制預算管理

機構預算編制實務

零售管理

店鋪營運管理

商品陳列

卓越零售人員實務

第二部份：持續進修課程

以下是本院於2009年及2008年舉辦之持續進修課程

21 世紀表現評估與獎勵執行

企業風險管理和內部控制

企業優質管理-五常法

危機管理

員工激勵及自我激勵

高效問題解決技巧

商業教練指導技巧

提升專業形象-商務禮儀運用技巧

提升優質顧客服務技巧-突顯企業形象

談何容易：談判的藝術及心法

葡萄園領導訓練

360度表現評估與獎勵

活動統籌之公關實務

財富管理及規劃

將顧客投訴轉化為商機技巧

談判技巧

優質服務應對技巧

行政人員卓越管理證書課程

教育領導與管理證書課程

LCC會計證書課程

註冊會計師/專業會計員考試試前研習班

TRAINING

課程

第三部份：研討會及專題講座

以下是本院於2009年及2008年舉辦之研討會及專題講座

如何有效地為學校和非牟利團體編制預算管理

洞悉商業欺詐 “有跡可尋”

設施管理之如何防預及改善建築物之候群綜合症狀

設施管理科技之全面資產管理解決方案

2009年度週年管理研討會：

轉危為機，急速經濟變化下的企業策略

培訓需求分析與效果衡量在機構之應用

優質顧客服務專題講座：『服務從心開始』

如何建立/增加品牌效應以協助提升企業價值

應用五常法以提升食物衛生品質標準

中小企業如何以特許加盟經營知名品牌

設施管理之公眾健康與安全

2008年度週年管理研討會：運籌帷幄

道德領導講座

第四部份：交流/參觀/學習團

以下是本院於2009年及2008年舉辦之交流及學習團

日本北海道飲食文化及活動組織學習團

四川學習交流團

香港五常法認證機構交流學習團

廣州國際酒店設備及用品展覽會參觀團

美國世界設施管理會議及展覽會

新加坡飲食文化及活動組織交流學習團

香港成功企業交流團

設施管理交流學習團(香港)

廣州人才市場參觀交流團

珠三角成功企業學習團

第五部份：教學光碟

管理學院過往曾製作了多套的教學光碟以協助企業或行業間的培訓，除此以外，更會舉辦教學光碟分享會以協助學員、企業管理層、人力資源部及培訓部藉此開展培訓工作，用以強化教學光碟的效能和提升學員的实操技能。以下乃曾製作之部份的教學光碟。



展望未來，本院將持續秉承致力培育管理專才為目標，為澳門的發展培育更多的人才。

“Better
MANAGEMENT
for better future”