

「刁難客人的服務技巧」工作坊

Workshop on "Service Skills for Handling Difficult Customers"

顧客是企業的重大資產，客人不單向企業購買其產品及服務，更希望是購買一個愉快經歷。無論是服務業、零售業、還是經營 B2B 業務的公司，從業員的其中一個重要任務，就是服務好公司的客人，使他們重複消費。但有時面對一些刁難或暴躁的客人，從業員在維護公司利益的前提下承受著重大壓力，甚至影響到自己的精神及心理健康。廠商會特舉辦工作坊，邀請專家以互動的形式講解從業員如何在心態、情緒及技巧三方面提升處理刁難客人的能力，從而提高客戶服務的質素。詳情如下：

日期：	2019 年 6 月 21 日(星期五)	
時間：	上午 9:30 至下午 5:00	
內容：	1. 基礎概念 <ul style="list-style-type: none">專業客戶服務的心態<ul style="list-style-type: none">沒有困難，只有挑戰客人為何變得具挑戰性<ul style="list-style-type: none">CBP 客戶福利包挑戰性客人的種類挑戰性客人的力量來源2. 面對及處理挑戰性的局面<ul style="list-style-type: none">解決問題，不是解決客人找出客人的需要<ul style="list-style-type: none">宣之於口與隱藏的需要你可以說「不」<ul style="list-style-type: none">何以說不如此困難甚麼該說，甚麼不該說沒有「不」字的說不	3. 調解技巧應用於客戶服務處境 <ul style="list-style-type: none">建立親和與信任聆聽技巧<ul style="list-style-type: none">聽出玄外之音聽到重點與關注點重述技巧概述技巧提問技巧 4. 情緒管理自助技巧 <ul style="list-style-type: none">駕馭自己的情緒，做自己的主人<ul style="list-style-type: none">呼吸練習自我對話的身體語言負面經歷的正面造就<ul style="list-style-type: none">OIA Reflection 反思技巧
地點：	廠商會培訓中心(中環干諾道中 64 號廠商會大廈 23 樓)	
語言：	廣東話	
費用：	港幣\$1,100 (廠商會、品牌局會員)；港幣\$1,200 (非會員)	
講者：	謝寶昇(Eddy Tse) – 香港國際仲裁中心及香港調解資歷評審協會認可之綜合調解員、美國 IML 認證行為分析顧問，並曾任國際演講會教育副會長。具有實業家背景的企業培訓導師，擁有 20 多年從商經驗，曾涉足多個行業的經營及管理，熟悉本港及內地的管理文化。	

有意者請進行網上報名(<http://www.cma.org.hk/tc/registration/86>)或填妥報名回條，傳真予本會(號碼：3421 1092/ 2815 4836)留座，後連同劃線支票(抬頭請寫「香港中華廠商聯合會」)於開課三天前寄交本會(地址：香港中環干諾道中 64 號廠商會大廈 3 樓)。如有查詢，請聯絡本會曾瑞英小姐(電話：2542 8635)。主辦機構：



香港中華廠商聯合會

傳真號碼： 3421 1092/ 2815 4836

SER1

「刁難客人的服務技巧」工作坊 報名回條

姓名：_____ (中文) _____ (英文)
職銜：_____ 電子郵箱：_____
公司名稱：_____
地址：_____
聯絡人姓名：_____ 電話：_____ 傳真號碼：_____
支票號碼：_____，合共港幣_____元 會員編號(如適用者)_____

*備注：1. 本會將以先到先得方法辦理報名手續，並以收到支票日期為準。2. 本會將於開課前三天向成功報名人士發出確認函；本會有權拒絕未有確認函的人士上課。除課程已額滿或取消外，已繳費用恕不退還。3. 若因臨時事故而未能出席者，可另派代表補替，惟必須於開課前通知本會。

** 您收到這類關於香港中華廠商聯合會的活動消息，是因為廠商會的資料庫載有您的聯絡資料。貴公司可選擇以電郵 _____ (收件人：_____) 接收本會資訊，如 貴司日後不希望收到本會之宣傳單張，請填上傳真號碼 _____，傳真通知本會(地址：香港中環干諾道中 64-66 號廠商會大廈，電話：2542 8635，傳真：2815 4836)，本會需十個工作日處理。不便之處，敬請原諒。You are receiving this fax on our services and activities because your contact is in the database of The Chinese Manufacturers' Association of Hong Kong. If you do not want to receive our fax in the future, please write down your fax no. _____ and return to us by fax no. 2815-4836, address: CMA Building, 64-66 Connaught Road Central, Hong Kong, Tel: 2542 8635. We need 10 working days to process your request. Thank you.