

「服務禮儀與服務團隊管理」工作坊

Workshop on "Service Team Management and Service Etiquette"

前線員工的顧客服務禮儀代表著企業的格調和整體形象。在管理層面上，員工個人的素質跟團隊的工作表現，有著緊密的關係。廠商會舉辦工作坊，邀請專家講解如何透過貼心滿意的態度及禮儀服務顧客，提高前線員工的專業服務價值，增強企業的競爭力。詳情如下：

日期：	2019年8月14日(星期三)	
時間：	下午 2:30 至 5:30	
內容：	1. 因應不同顧客服務之應對技巧 2. 在不同情況下運用聲調、語氣及語速，避免服務員與顧客的對話流於機械化 3. 如何運用肢體語言與顧客建立親和關係—不同笑容的威力 4. 深入探究瞭解「視覺、聽覺、感覺、內心對話」之溝通技巧	5. 如何處理即場的異議或投訴意見 6. 服務過程中難免遇到委屈的感覺，如何自我平衡，回復信念 7. 做好自己崗位固然重要，如何令服務團隊齊心合作更加重要 8. 掌握工作效率，達致團隊共融
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\$550 (廠商會、品牌局會員)；港幣\$600 (非會員)	
講者：	徐燕珊 (Rebekah Chui) — 美國 ABNLP 身心語言程式學認證執行師、美國 ABNLP 時光線高級執行師及美國催眠治療師；曾在香港和國內為不同的跨國企業進行培訓，當中教授餐飲、銷售、企業管理、溝通與談判技巧、Personal Coaching 及情緒治療。	

有意者請進行網上報名(<http://www.cma.org.hk/tc/registration/117>)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：

協辦機構：



香港中華廠商聯合會
The Chinese Manufacturers' Association of Hong Kong



香港品牌發展局
Hong Kong Brand Development Council



ITK MANAGEMENT LIMITED
德健管理有限公司

香港中華廠商聯合會

傳真號碼：3421 1092/ 2815 4836

SER1

「服務禮儀與服務團隊管理」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)_____

注意事項：

閣下的個人資料將用作廠商會及德健管理有限公司日後課程推廣之用途；若閣下同意收到相關資料，請於方格內加上✓號。

*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.