

# 「高效電話應對技巧」工作坊

## Workshop on "Effective Telephone Communication Skill"

接聽電話時向對方傳遞的只有語音資訊；由於沒有表情、態度等視覺的資訊，故經常會使對方產生誤解，或發生雙方理解不一致的情況。知道顧客的感想，就能做到「站在顧客立場的電話應對」，同時亦可留意到自己容易犯下的錯誤並作出改善。廠商會舉辦工作坊，邀請專家講解理想的電話應對必需的要素，並且進行模擬實踐練習，助前線員工掌握有效接聽及處理來電的技巧，妥善處理具挑戰性的個案。詳情如下：

日期：	2019年9月6日(星期五)		
時間：	下午2:30至5:30		
內容：	<b>1. 多角度看「電話溝通」</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➢ 熱身遊戲 (體驗語言溝通的威力，鼓勵投入學習)</li><li>➢ 工作電話溝通現況評估 (讚賞點 vs 學習點)</li><li>➢ 有效接聽及處理來電的重要性</li><li>➢ 做個「處理來電高手」(處理來電者應具備的條件和能力)</li></ul> <b>2. 處理來電的正確態度</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➢ ABC 法則 (Activating Event 事件, Belief 信念/態度, Consequence 結果)</li><li>➢ 態度的影響力</li><li>➢ 正面積極的態度和傳意表達</li></ul> <b>3. 識別及滿足來電者的需要</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➢ 常見的來電種類</li><li>➢ 分析來電者的情緒狀態及言行</li><li>➢ 瞭解來電者的期望和需要</li><li>➢ 如何透過電話滿足來電者的需要</li></ul> <b>4. 電話溝通技巧</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➢ 電話中的顧客服務</li><li>➢ 電話溝通技巧：語氣，用詞</li><li>➢ 說話、聆聽和回答查詢的技巧</li><li>➢ 處理來電的正確程序</li><li>➢ 處理來電實用小貼士<ul style="list-style-type: none"><li>• 有效地識別來電類別</li><li>• 妥善運用科技/器材作輔助</li><li>• 準確無誤的來電轉駁</li><li>• 適當地筆錄來電要點</li></ul></li><li>➢ 處理具挑戰性的來電</li><li>➢ 如何紓緩接聽來電工作的壓力</li></ul>		
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：	<b>謝寶昇(Eddy Tse)</b> —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。		

電話客戶服務人員  
不容錯過！

有意者請進行網上報名(<http://www.cma.org.hk/tc/registration/129>)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

「高效電話應對技巧」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.