

主辦機構：



香港品牌發展局  
Hong Kong Brand Development Council



CMATRaining  
廠商會培訓中心

協辦機構：



HMI 睿策顧問有限公司  
Management Intelligence for Excellence

## 應對難纏客戶工作坊

### Workshop on Practical Skills for Handling Difficult Customers

香港作為一個國際旅遊中心，客戶服務在整體經濟活動中扮演重要的角色。但隨著社會環境轉變和客戶對服務水平要求的提升，前線服務人員的工作亦變得日益困難及複雜。服務人員在日常工作中除了要為客戶解決問題外，更有機會面對不同種類的客戶投訴；有些客戶諸多挑剔，有些會情緒激動，甚至當眾破口大罵，而有些客戶投訴的真正目的則只為牟利。服務人員在面對這些情況時應該如何處理，並在滿足客戶需求及維護公司利益中取得平衡？廠商會邀請專家為企業講解面對「難纏」客戶時的應對技巧。詳情如下：

#### 內 容： 客戶投訴的性質

- 現今客戶服務員的難處及挑戰
- 客戶需求的演變
- 客戶投訴的原因及種類
- 投訴客戶的心理狀況
- 客戶服務員的責任及權益
- 難纏客戶種類及不同之應對技巧
- 基本客戶服務溝通技巧

#### 客戶投訴應對技巧

- 處理客戶投訴的程序
- 建立正面思想
- 壓力及情緒管理
- 聆聽及探聽技巧
- 建立和諧客戶關係技巧
- 澄清問題及處理難題技巧
- 雙贏客戶談判技巧
- 難纏客戶投訴個案分析

時 間： 2019 年 12 月 16 日(星期一) 上午 9:30—下午 5:00

地 點： 廠商會培訓中心 (中環干諾道中 64 號廠商會大廈 23 樓)

費 用： \$1,100 (廠商會或品牌局會員)/ \$1,200 (非會員) (不包括午餐)

講 者： 朱浩雲先生(Wilson Chu)，睿策顧問有限公司首席顧問及香港浸會大學人力資源策略及發展研究中心客席顧問，前香港大學潘錦溪商業研究學院客席顧問、華信惠悅顧問有限公司(Watson Wyatt Worldwide) 薪酬及福利研調經理，擁有豐富的企業管理及培訓經驗。

有意者請進行網上報名(<http://www.cma.org.hk/tc/registration/150>)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3天前寄交本會(地址：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)。

香港中華廠商聯合會

傳真號碼： 3421 1092/ 2815 4836

SER1

#### 應對難纏客戶工作坊 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.