

# 「業務員及前線人員的人際技巧」工作坊

## Workshop on “Interpersonal Skills for Sales and Frontline Personnel”

成功的從業員會善用每次與客人接觸的過程，與客人建立及鞏固關係，而當中所涉及的溝通及人際技巧相當重要。從業員在面對不同背景及性格的客人須採取不同的溝通方式，準確掌握客人的需要以及懂得觀言察色。廠商會特舉辦工作坊，邀請專家透過系統性的訓練，並以互動的形式講解如何提升從業員與客人互動及溝通的能力，成為高效的溝通者。詳情如下：

日期：	2019年12月19日(星期四)	
時間：	上午9:30至下午5:00	
內容：	<b>1. 基礎概念</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 人際關係的基本元素</li><li>• 大腦如何處理信息<ul style="list-style-type: none"><li>➢ 刪減、扭曲、一般化</li></ul></li><li>• 前設及信念的形成與強化<ul style="list-style-type: none"><li>➢ 選擇性接觸及確認偏誤</li><li>➢ OIA 模式</li></ul></li><b>2. 人際的相互變化</b><ul style="list-style-type: none"><li>• 溝通風格<ul style="list-style-type: none"><li>➢ 表象系統</li><li>➢ 溝通頻道</li></ul></li><li>• DISC 個性分析系統<ul style="list-style-type: none"><li>➢ 四大行為風格的特徵</li><li>➢ 辨析自己及他人的類別</li><li>➢ 與不同型格的溝通及共事</li></ul></li><li>• 驅使著人的行為<ul style="list-style-type: none"><li>➢ 「說出口」與「不說出口」的需要</li></ul></li></ul></ul>	<b>3. 有效的溝通</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 自我認識</li><li>• 3V 全方位溝通</li><li>• 聆聽技巧<ul style="list-style-type: none"><li>➢ 聆聽的動機與態度</li><li>➢ 聽出玄外之音</li><li>➢ 聽到重點與關注點</li><li>➢ 重述與概述技巧</li></ul></li><li>• 語言及聲線元素<ul style="list-style-type: none"><li>➢ 語言在溝通上的不足與限制</li><li>➢ 聲線的5大元素</li></ul></li><li>• 身體語言<ul style="list-style-type: none"><li>➢ 微表情</li><li>➢ 姿勢與動作</li><li>➢ 解讀身體語言的原則</li></ul></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\$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/133>)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

「業務員及前線人員的人際技巧」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.