

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

「掌握說服心理學：有效拆解不合理投訴」工作坊

Workshop on "Effectively Resolving Complaints and Enhancing Customer Service Skills By Persuasion Psychology"

無論是從事私營、公營或社會服務機構的前線工作人員，每天均有機會遇上難以理喻的顧客。他們可能是動輒說要投訴的防衛型顧客，亦可能是事事挑剔的完美主義者，更可能是情緒起伏不定的易變型客人。要如何化解客戶的投訴，是今日營商及服務業必須掌握的知識。廠商會與品牌局合辦工作坊，邀請培訓專家深入講解如何運用「說服心理學」拆解不合理的投訴，協助前線員工於高壓環境中保持專業態度並為客戶提供解決方案，提升整體客戶滿意度。詳情如下：

日期：	2025 年 9 月 30 日(星期二)
時間：	下午 2:30 – 5:30
內容：	➢ 為什麼今時今日，客戶服務顯得特別重要？ ➢ 客戶變化：什麼在變？ ➢ 了解客戶服務的層面：工作層面與人性層面的分別 ➢ 確定客人對企業及前線員工的期望 ➢ 使用傾聽和發問技巧來界定甚麼是不合理的投訴 ➢ 如何適當地終止客人的電話或不恰當的要求？ ➢ 如何運用「後置壓制」及「標籤技巧」影響客戶？ ➢ 說服心理學的六種影響力方法
地點：	廠商會培訓中心(中環干諾道中 64 號廠商會大廈 23 樓 B 室)
語言：	廣東話
費用：	\$550(廠商會或品牌局會員)；\$600(非會員)
講者：	陳振盛 (Philip Chan) – ITK Management Limited 資深企業培訓顧問，擁有超過 20 年企業培訓經驗；獲南澳國立大學工商管理碩士、英國列斯特大學培訓及績效管理碩士、NLP、MBTI、SPIN 認證講師。Philip 曾為過百家企業提供人才培訓。

有意者請進行[網上報名](#)或填妥報名回條，傳真予廠商會(號碼：3421 1092)留座，後連同劃線支票(抬頭請寫「香港中華廠商聯合會」)於開課三天前寄交廠商會(地址：香港中環干諾道中 64 號廠商會大廈 3 樓)。如有查詢，請聯絡廠商會許小姐(電話：2542 8635)。

香港中華廠商聯合會(傳真號碼：3421 1092)

AMR

「掌握說服心理學：有效拆解不合理投訴」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.主辦機構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.主辦機構將於開課前三天向成功報名人士發出確認函；主辦機構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主辦機構。

** 您收到這類關於香港中華廠商聯合會/香港品牌發展局的活動消息，是因為廠商會/品牌局的資料庫載有您的聯絡資料。貴公司可選擇以電郵_____ (收件人：_____)接收廠商會/品牌局資訊，如 貴司日後不希望收到廠商會/品牌局之宣傳單張，請填上傳真號碼_____，傳真通知廠商會/品牌局(地址：香港中環干諾道中 64-66 號廠商會大廈 3 樓，電話：2542 8691，傳真：2815 4836)。廠商會/品牌局需十個工作日處理。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/Hong Kong Brand Development Council. 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: 3/F, CMA Building, 64-66 Connaught Road Central, Hong Kong, Tel: 2542 8691. We need 10 working days to process your request. Thank you.