



刁難客人服務技巧

香港工業總會

Federation of Hong Kong Industries

香港九龍長沙灣 長裕街 8 號

億京廣場 31 樓

31/F, Billion Plaza, 8 Cheung Yue Street,

Cheung Sha Wan, Kowloon, Hong Kong

電話 Tel +852 2732 3188 傳真 Fax +852 2721 3494

電郵 Email fhki@fhki.org.hk

課程編號：TDHK190227

2019 年 2 月 27 日(星期三) 上午 9:30 - 下午 5:00 香港

顧客是企業的重大資產，客人不單向企業購買其標準的產品及服務，更在購買一個愉快經歷。故此，無論是服務業、零售業、還是經營 B2B 業務的公司，從業員的其中一個重要任務，就是服務好公司的客人，使他們不斷重複消費。

但有時面對一些刁難或暴躁的客人，從業員在維護公司利益的前提下承受著重大壓力，甚至影響到自己的精神及心理健康。要提升服務質數及處理刁難客人的能力，從業員必須在心態、情緒、技巧三方面均有所提升。而本課程的設計，正是兼顧到這三方面，全面提升從業員的整體能力。

目標：

1. 對與處理挑戰性客人有心態上的更新。
2. 明白挑戰性客人是如何利用各種力量營造有利於他的處境。
3. 學到一些實用調解技巧，能獨立應用或與已有的技巧混合應用於客戶服務的環境中，提升客戶服務的能力與質素。
4. 學到的溝通技巧，提升客戶服務效果之餘，成為更出色的溝通者，在工作與社交方面均受益。
5. 學到簡單而有效的情緒管理技巧，既能提升工作效果，又能助己助人。

內容概覽：

15 人或以上歡迎公司包班

● 基礎概念

- 專業客戶服務的心態
 - ✧ 舉足輕重的任務
 - ✧ 沒有困難，只有挑戰
- 客人為何變得具挑戰性
 - ✧ CBP 客戶福利包
 - ✧ 挑戰性客人的種類
 - ✧ 挑戰性客人的力量來源

● 面對及處理挑戰性的局面

- 解決問題，不是解決客人
- 找出客人的需要
 - ✧ 宣之於口與隱藏的需要
- 你可以說「不」
 - ✧ 何以說不如此困難
 - ✧ 什麼該說，什麼不該說
 - ✧ 沒有「不」字的說不



香港工業總會
FHKI Federation of
Hong Kong Industries

香港工業總會

Federation of Hong Kong Industries

香港九龍長沙灣 長裕街 8 號

億京廣場 31 樓

31/F, Billion Plaza, 8 Cheung Yue Street,

Cheung Sha Wan, Kowloon, Hong Kong

電話 Tel +852 2732 3188 傳真 Fax +852 2721 3494

電郵 Email fhki@fhki.org.hk

- **調解技巧應用於客戶服務處境**
 - 建立親和與信任
 - 聆聽技巧
 - ◇ 聆聽的動機與態度
 - ◇ 聽出弦外之音
 - ◇ 聽到重點與關注點
 - 重述技巧
 - 概述技巧
 - 提問技巧

- **情緒管理自助技巧**
 - 駕馭自己的情緒，做自己的主人
 - ◇ 呼吸練習
 - ◇ 自我對話的身體語言
 - 負面經歷的正面造就
 - ◇ OIA Reflection 反思技巧

培訓方法：

是次培訓工作坊將會揉合講授、集體及小組討論、技術練習、角色扮演...等等元素，以高度互動的形式進行。

課程詳情：

日期：2019 年 2 月 27 日(星期三)

時間：上午 9:30 - 下午 5:00

地點：香港工業總會 (荔枝角 / 尖沙咀)

語言：粵語

費用：**會員 HK\$1,500**；**非會員 HK\$1,725** (2 月 13 日或之前報名及繳交費用)

會員 HK\$1,700；**非會員 HK\$1,925** (2 月 13 日之後報名及繳交費用)

截止報名日期:2 月 20 日 (不能使用任何現金券)

講師：**Mr. Eddy Tse**

香港國際仲裁中心認可之調解員，主要處理商業糾紛。他亦是一位專職培訓師，專門為商業及非商業機構提供培訓計劃，並主持各種公開的培訓課程及講座。在加入調解及培訓的專業領域之前，謝先生從商多年，曾涉足多個行業的經營及管理工作，非常熟悉本港及中國內地的營商環境及管理文化。

查詢：Ms Yoyo Ma (電話: 2732 3191 ; 電郵：yoyo.ma@fhki.org.hk)



香港工業總會
FHKI Federation of
 Hong Kong Industries

香港工業總會
 Federation of Hong Kong Industries
 香港九龍長沙灣 長裕街 8 號
 億京廣場 31 樓
 31/F, Billion Plaza, 8 Cheung Yue Street,
 Cheung Sha Wan, Kowloon, Hong Kong
 電話 Tel +852 2732 3188 傳真 Fax +852 2721 3494
 電郵 Email fhki@fhki.org.hk

報名表

課程名稱：刁難客人服務技巧						For Office use only	
						Ref. :	Total :
參加者資料 (同一機構3位以上報讀，可另頁附上參加者名單)							
姓名：		職銜：		電郵：			
姓名：		職銜：		電郵：			
姓名：		職銜：		電郵：			
聯絡人資料							
聯絡人		職銜：		電郵：			
電話：		緊急聯絡電話：		傳真：			
所屬機構資料 (只適用於以公司名義報讀之參加者)							
公司名稱：		工總會員編號：					
地址：							
得悉此課程的途徑		<input type="checkbox"/> 1.工總網頁 <input type="checkbox"/> 2.電郵 <input type="checkbox"/> 3.Facebook/WeChat <input type="checkbox"/> 4.同事介紹 <input type="checkbox"/> 5.其他:_____					
報名流程							
1/填妥報名表並傳真至(852)2721 3494 或 電郵至 christy.lam@fhki.org.hk ※ 歡迎網上報名，請瀏覽： http://goo.gl/HGGLDB ，選擇相關課程並按【立即報名】 ※ 本中心不接受電話報名							
2/請於 7個工作天內 將已填妥的表格連同支票一併寄往本中心 ※ 網上報名者，請於 支票背面 註明所報讀的課程及參加者資料，以便核對 ※ 支票抬頭【香港工業總會】或【Federation of Hong Kong Industries】 ※ 郵寄地址： 九龍長沙灣長裕街8號億京廣場31樓 香港工業總會培訓中心 31/F, Billion Plaza, 8 Cheung Yue Street, Cheung Sha Wan, KLN. Attn: Training Centre ※ 銀行轉帳只適用於【已成班】之課程，如有疑問請與本中心聯絡。							
本中心保留在任何情況下更改授課地點、日期及時間的權利。 有關惡劣天氣情況下之課程安排，請參閱： http://goo.gl/CoR2cj							
<input checked="" type="checkbox"/> 本人已細閱、明白及同意刊於報名表背頁之「報名注意事項」、「收集個人資料聲明」及「免責聲明」							
簽署：_____				日期：_____			



香港工業總會
FHKI Federation of
 Hong Kong Industries

香港工業總會
 Federation of Hong Kong Industries
 香港九龍長沙灣 長裕街 8 號
 億京廣場 31 樓
 31/F, Billion Plaza, 8 Cheung Yue Street,
 Cheung Sha Wan, Kowloon, Hong Kong
 電話 Tel +852 2732 3188 傳真 Fax +852 2721 3494
 電郵 Email fhki@fhki.org.hk

報名注意事項

1. 工總培訓中心(下稱「本中心」)將於收到報名表後兩個工作天內回覆確認留位及繳交學費安排。
2. 請於本中心發出繳交學費提示後7個工作天內將已填妥的表格連同支票一併寄往本中心，否則將視作取消留位。其後如需再次報讀，將收取港幣二百元行政費用。
3. 如 貴公司/閣下報讀多於一個課程，請每一課程預備一張支票。
4. 如未能如期出席課程，請於開課前5個工作天以書面取消報名。扣除報名行政費用港幣200元後，餘數可獲退還。申請者亦可保留學費轉讀2019年3月31日前開辦之課程，惟事先須得本中心同意(行政費用可獲豁免)。**少於5個工作天提出之取消/轉讀申請將不獲受理，學費恕不退還**
5. 提交報名後如需更改參加者資料，請於開課日前不少於1個工作天通知本中心，否則可能不獲發出席證明。開課後提出之申請將不獲受理。
6. 課程確實開班與否，將會在開課前不少於5個工作天以電郵通知。本中心保留在任何情況下更改授課地點、日期及時間的權利。如課程/上課地點有任何更新，本中心將以電郵方式通知已報名的參加者有關改動。
7. 課程確實【已成班】後，如需以銀行轉帳方式繳交學費，請與本中心聯絡。未能於5個工作天內提交繳費證明之報名可能會被取消。
請注意：未能於開課日前繳清學費之參加者將不予招待。
8. 如課程報名人數不足，本中心有權取消有關課程。已繳交的學費將以郵寄支票方式在下一個日曆月之15日前退還。

收集個人資料聲明

本報名表內所有個人資料將用作與工總培訓中心(下稱“本中心”)溝通渠道，本中心將透過信件、電子郵件或流動電話等發放中心的最新資訊及推廣訊息，如課程資料、講座及活動等。只有本中心員工才能處理報名表所收集的個人資料。閣下可隨時以書面或電郵方式向中心申明是否願意接受有關資訊。**若閣下日後不欲收取任何工總培訓中心推廣訊息，請選取右列方格。**

除培訓課程外，香港工業總會亦會定期舉辦講座、午餐會、研討會、商貿配對等活動，以促進同業聯誼，建立及擴大商務聯系。**若閣下有意收取上述工總活動資訊，請選取右列方格。**

在法律許可情況下，本中心會將參加者之資料給予課程導師/協辦機構及團體以提升課堂質素。本中心亦會於課堂/活動期間拍攝或錄像作為日後宣傳用途，若參加者不同意以上安排，請與本中心聯絡。

根據個人資料(私隱)條例，申請人有權知悉本中心有否保留其個人資料，同時亦可查閱、索取及更改其個人資料。申請人如欲查閱其個人資料，請以書面通知本中心。

免責聲明

遞交本報名表等同所有參加者已同意於課程/活動期間需顧及自身和他人安全。所有參加者自願承擔因參加課程/活動而可能引致的損傷或疾病風險，並同意免除工總培訓中心(下稱“本中心”)及其代理人、服務人員及僱員之責任，不會因任何損失、傷害或於課堂地點內財物失竊而向上述人士進行索償。

如因「不可抗拒的」理由，包括但不限於惡劣天氣、交通延誤、導師身體不適等，本中心有權隨時取消培訓或延期，上述情況所引致之影響或損失，本中心一概不負責。