



公開課程 課程薈萃

2月 - 5月 2026

2990 9828
www.tiptop.com.hk
workshop@tiptop.com.hk

二至五月課程薈萃

互動授課模式

課程多包含小組討論、角色扮演、個案分析和技巧訓練等環節，讓學員更易於吸收。
• 所有課程均以廣東話教授、教材亦以繁體中文為主。

便捷上課地點

上課地點座落於港鐵荔枝角站A出口上蓋，既方便又快捷。

地址：九龍長沙灣道833號，長沙灣廣場第二期11字樓 1111室 – 天高培訓室

天高公開課程特色

天高提供團體工作坊，以包班形式進行。公司可根據培訓需要，安排一組同事報讀同一課程 (包班形式的人數按個別課程而定)，並可自由選擇合適的上課日期、時間及場地。若有任何查詢，歡迎聯絡公開課程組，電話:2990-9828或電郵至 workshop@tiptop.com.hk

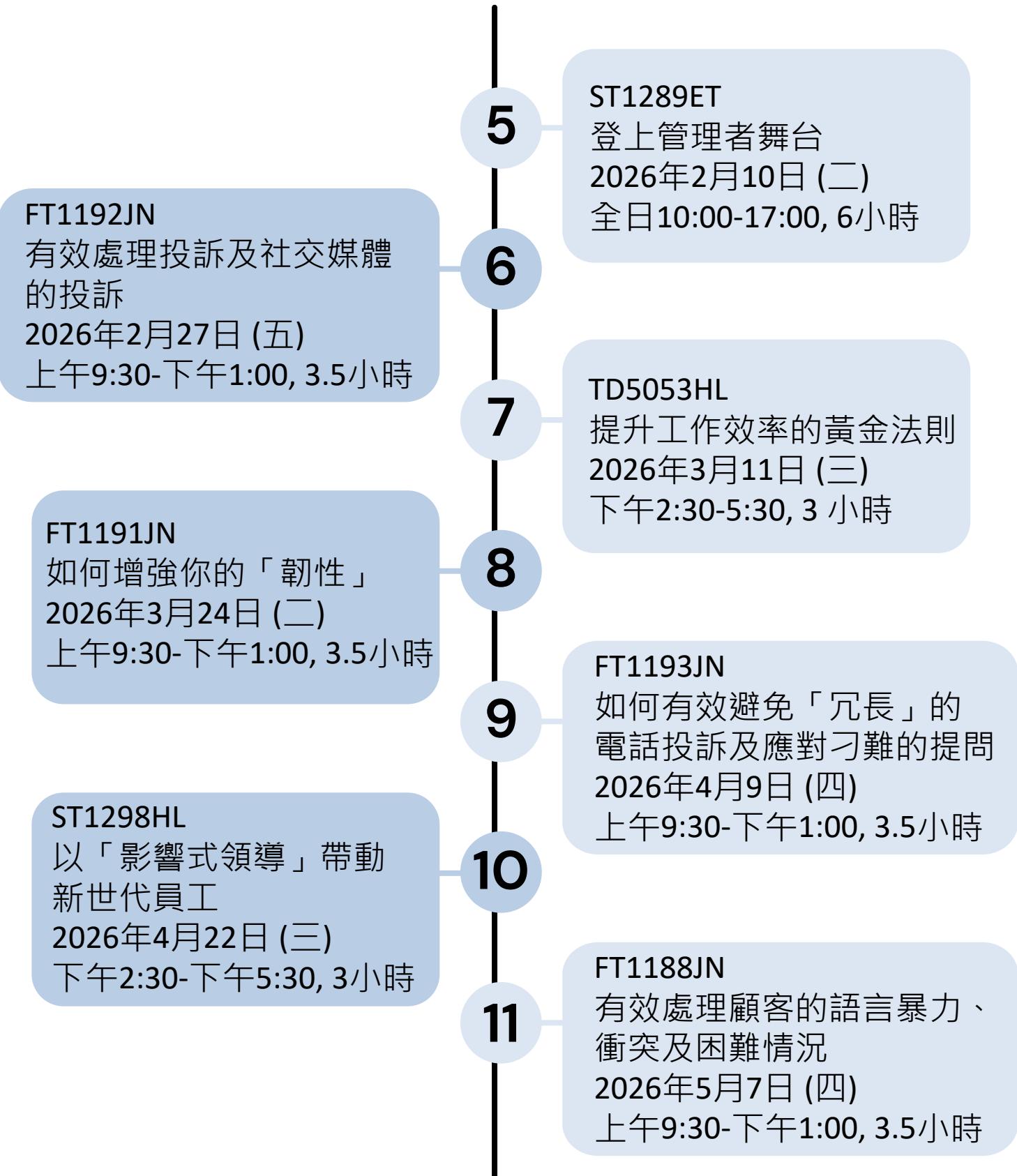
未能出席及特殊情況安排

- 參加者報名後，如未能出席課堂，請於開課前7天以電郵形式(<mailto:workshop@tiptop.com.hk>)通知天高管理發展有限公司。有關的學費可於兩個月內使用，用作參加同等價值的課程，或歡迎參加者安排替換人選。否則臨時缺席的參加者將被收取HK\$300元行政費。
- 如遇颱風(八號或以上) / 黑雨，在開課前兩小時解除，課程將如常進行。
- 如因天氣惡劣、颱風、公眾活動、政府政策、防疫措施、電力或網絡故障等不可控制的因素，導致當日課程延期，天高將另行個別通知參加者有關更新的上課日期。

部分參加者的讚譽

- 好有趣, 用詞簡單, 很容易吸收, 令自己有信心
- 顧問的語調和語氣最值得學習, 表情表達上亦令聽眾印象更深刻
- 全面, 有很多實例, 喜歡示範法
- 深入淺出, 容易記憶, 易學易用
- 能好好營造學習氣氛
- 有經驗、有氣氛
- 好有活力同流暢, 唔會太沉悶
- 表情豐富、身教, 多例子
- 活動教學
- 具體舉例子足夠
- 親和力強, 生動, 容易入腦
- 用輕鬆、有趣味性手法引導, 帶學員入題
- 好用心, 好多角度的方法, 知識豐富
- 使用實例作教材容易投入內容吸引
- 講解有趣味性, 喜歡互動、樂於聆聽
- 風趣、生動, 完全可帶動氣氛, 資料充足
- 對各行各業有深入了解, 能有效活用課堂之中, 提升參與者吸收度
- 能即時對學員的實際需要提供改善意見
- 知識多, 了解學生真正問題
- 好細心和每個章節都描述得好仔細
- 很好, 內容到位、貼地、風趣
- 課堂輕鬆, 容易入腦, 技巧實用性高, 生活化, 貼合現今社會情況！加油！
- 實用
- 專業, 有豐富經驗
- 很清晰
- 分析客觀, 容易明白
- 氣氛輕鬆、愉快, 生動有趣！
- 說話生動, 能令人專心聆聽
- 好活動性, 好生動, 令學員易明白
- 內容貼地、實用, 導師present方法生動吸引
- 生動, 好笑, 內容富娛樂性
- Nice ppl, 聲調、動作吸睛
- Well done!
- Very informative on each topic, presented in an interesting way
- Interactive, quote quite practical examples. Easy understanding
- 幽默, 生活化
- 場景同例子貼地
- 生動, 有互動
- 專業生動有趣
- 深入淺出, 能帶動學員互動
- 有不同行業交流
- 多事件分享
- 耐心, 多角度思考

二至五月課程薈萃



二至五月課程薈萃

ST1289ET: 登上管理者舞台

日期及時間 2026年2月10日(二) 全日10:00-17:00, 共6小時

對象 新晉升主管或未曾接受具體領導技巧裝備的管理人

導師 曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)

通過課程，學員將能夠：

- 思維上從個人轉變成管理人
- 掌握與員工定期面談的重要性及技巧
- 讓員工認識授權的價值和原因，提升投入度
- 建立互相反饋及擁抱轉變的文化

1. 面對轉變，裝備正確心態

- 別再以己為重
- 新角色的啟示

4. 製造互信，雙向反饋

- 正面反饋
- 改進性反饋
- 請求反饋

2. 建立信任，增強理解

- 建立定期會面規律
- 同理心溝通的意義

5. 通過信任，引領變革

- 企業變革的基本流程
- 員工的面對變革的心路歷程與需要

3. 展現信任，主動授權

- 授權與員工投入度的關係
- 構建有效授權

課程介紹

- 課程各方面都能學到野

學員讚譽

- 聽完討論後既回饋好有意義同正面
- 好有活力同流暢，唔會太沉悶
- 好細心和每個章節都描述得好仔細

原價：HK\$1,920

費用

早鳥優惠：HK\$1,720 (開課前兩星期報名)

會員優惠：每位可減 HK\$50 (只限網頁會員於早鳥時段透過網站報名)

上課地點

九龍長沙灣道833號, 長沙灣廣場第二期11字樓1111室[荔枝角港鐵站A出口]

如有任何查詢，請致電2990-9828
或電郵至workshop@tiptop.com.hk，資料瀏覽www.tiptop.com.hk

二至五月課程薈萃

FT1192JN: 有效處理投訴及社交媒体的投訴

「你的脾氣不可大於能力」

日期及時間 2026年2月27日 (五) 上午9:30-下午1:00, 3.5小時

對象 適合任何前線服務人員參加

導師 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

1. 對顧客投訴的不一樣定位
2. 思維要「升呢」，舊思維不能連接新挑戰
 - 什麼是「投訴冰山」
 - 由EQ零蛋到E.I 3.0
3. 高效處理情緒氾濫的投訴
 - 處理盛怒的投訴者 → 如果高效降溫
 - i. 怒怒管理的第一個Tips 是掌握為何人們(包括自己)會盛怒
 - ii. 「颱風」為何會逐漸減弱
 - iii. 降溫的四個重要技巧
 - iv. 你能「接納」一個表面無理的投訴者嗎?
 - 處理受傷害的投訴者，你更需要顯示同理心
4. 如何有效處理一些粗魯及情緒勒索的投訴者
 - 如何「聽進去不一樣」
 - 更高EQ的應對，更不要讓自己「不開心」
5. 如何更Tactful 去處理社交媒体的投訴
 - 了解社交媒体的傳播威力
 - 不只是基於真相或謠言，誰對誰錯
 - 如何專業處理社交媒体投訴的重要心態

原價 : HK\$920

費用 早鳥優惠 : HK\$820 (開課前兩星期報名)

會員優惠 : 每位可減 HK\$50 (只限網頁會員於早鳥時段透過網站報名)

上課地點 九龍長沙灣道833號, 長沙灣廣場第二期11字樓1111室[荔枝角港鐵站A出口]

如有任何查詢，請致電2990-9828
或電郵至workshop@tiptop.com.hk，資料瀏覽www.tiptop.com.hk

二至五月課程薈萃

TD5053HL: 提升工作效率的黃金法則

在職場上總是每天忙著救火、時間不夠用？問題天天都多，又無從入手？和不同性格的同事，總是無法順暢溝通？不想讓種各職場瑣事妨礙你的發揮，就要掌握提升工作表現的黃金法則！本課程將為你剖析提升個人生產力的關鍵法則，內容涵蓋時間管理、解難決策以及人際溝通的高效原則，助你掌握如何設定清晰目標、改善時間分配，並了解剖析問題的思考方法，同時，培養與不同個性的人高效互動的能力，讓你提升個人表現、踏上職場達人之路！

日期及時間 2026年3月11日 (三) 下午2:30-5:30, 3小時

對象 適合任何人仕參加

導師 盧狄軒先生 (Mr. Hugo Lo)

1. 時間管理的黃金法則

- 告別許願式目標：掌握SMART目標設定法
- 為你的日程把脈：認識時間管理四象限

2. 解難決策的黃金法則

課程介紹

- 診斷問題思考法：3 x 5 Why分析法
- 解難行動四步曲：PDCA

3. 人際溝通的黃金法則

- 溝通達人必修課：認識DiSC四大溝通風格
- 讓性格成為力量：培養高效溝通的思維

原價：HK\$870

費用 早鳥優惠：HK\$770 (開課前兩星期報名)

會員優惠：每位可減 HK\$50 (只限網頁會員於早鳥時段透過網站報名)

上課地點 九龍長沙灣道833號，長沙灣廣場第二期11字樓1111室 [荔枝角港鐵站A出口]

如有任何查詢，請致電2990-9828

或電郵至workshop@tiptop.com.hk，資料瀏覽www.tiptop.com.hk

二至五月課程薈萃

FT1191JN: 如何增強你的「韌性」

日期及時間 2026年3月24日 (二) 上午9:30-下午1:00, 3.5小時

對象 適合任何人士參加

導師 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

1. 提升韌性不是「吃苦」
 - 不確定性的時代已降臨，加強「韌性」及處理Peaks & valleys的能力已是必修科
2. 什麼原因導致人們「淪陷」或選擇「放棄」、「逃避」
3. 如何「知難而進」?
 - 量度你的壓力韌性
 - Optimism 樂觀
 - Tolerance 寬容
 - Flexibility 靈活
4. 韌性的心理質素是可以煉出來的嗎?
 - 香港重劍冠王及劍后的「決一劍」
 - 何詩蓓為何能夠保持Top Class 及穩定表現？
 - 郭富城Stay Fit 的韌性及堅持
 - 周杰倫有才華但亦有韌性
 - Kobe Bryant 如何將韌性轉為自律
5. Be "Heart Smart" & 建立你的韌性
 - 思維重塑
 - 刪除負面思維
 - 不要「想太多」的學問
 - 紿自己空間
 - 由「輸」、「贏」到「守」
 - 保存心理能量 → 保持Routine
 - 「向前跌」的學問 → 重塑希望
 - 創造「小贏」
 - 重啟你的大腦及動力
 - 運動、音樂、「悅性」食物
6. 打造團隊的韌性
 - 如何在困難時期激勵你的團隊
 - "ownership"是關鍵

原價 : HK\$920

費用 早鳥優惠 : HK\$820 (開課前兩星期報名)

會員優惠 : 每位可減 HK\$50 (只限網頁會員於早鳥時段透過網站報名)

上課地點 九龍長沙灣道833號, 長沙灣廣場第二期11字樓1111室[荔枝角港鐵站A出口]

如有任何查詢，請致電2990-9828
或電郵至workshop@tiptop.com.hk，資料瀏覽www.tiptop.com.hk

二至五月課程薈萃

FT1193JN: 如何有效避免「冗長」的電話投訴及應對刁難的提問

日期及時間 2026年4月9日 (四) 上午9:30-下午1:00, 3.5小時

對象 適合從事電話接聽及處理電話投訴的服務人員參加

導師 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

1. 你現時的ACD (Average call duration) 如何？

2. 為何電話投訴變得「冗長」？

- 電話投訴的複雜性
- 接聽電話投訴的服務人員經驗/知識不足
- 投訴人的行為
- 包括無理取鬧者、咬住唔放者、喋喋不休的投訴人、受害者等
- 不專業轉介電話導致「第二次爆發」

課程介紹 3. 考考你 → 你會如何回應以下六條問題？

4. 了解提問者背後的動機及心理

5. Don't react / over-react, but respond professionally

6. 一些重要的技巧化解挑戰 → “Play Down” “Fogging” “mild-confrontation” “setting limits” “soft warning” 等可運用於不同情況

7. 一些Sample 的Q&A

原價：HK\$920

費用 早鳥優惠：HK\$820 (開課前兩星期報名)

會員優惠：每位可減 HK\$50 (只限網頁會員於早鳥時段透過網站報名)

上課地點 九龍長沙灣道833號, 長沙灣廣場第二期11字樓1111室[荔枝角港鐵站A出口]

如有任何查詢，請致電2990-9828
或電郵至workshop@tiptop.com.hk，資料瀏覽www.tiptop.com.hk

二至五月課程薈萃

ST1298HL: 以「影響式領導」帶動新世代員工

在現今的職場，新世代員工似乎往往令人聯想到「無禮貌、無紀律」、「唔鬧得、唔捱得」、「做嘢唔上心」、「唔聽教」、「駁嘴駁舌」等等負面標籤，令很多主管感到頭痛。到底新世代員工問題背後的真相是甚麼？面對不斷加入職場的新世代，作為主管應該如何自處？又應該以甚麼方法推動他們？本課程將為你剖析新世代員工的特色，並分享如何透過「影響式領導」，更有效地帶動新世代員工。

日期及時間 2026年4月22日 (三) 下午2:30-下午5:30, 3小時

對象 適合主管或將晉升為主管參加

導師 盧狄軒先生 (Mr. Hugo Lo)

1. 新世代員工的特色
 - 新世代員工的常見狀況
 - 無禮貌、無紀律？唔鬧得、唔捱得？做嘢唔上心？唔聽教仲駁嘴駁舌？
 - 對症下藥，走進「新世代」的內心
 - 不一樣的職場倫理
 - 工作性價比轉變
 - 分割式Work-life balance
 - 新世代亦是「Me世代」
2. 調整心態，掌握「影響式領導」心法
 - 「傳統式領導」vs「影響式領導」
 - 避免標籤化，年齡不是原罪
 - 掌握領導者的自我修養
3. 現代問題需要現代手段，3招帶動新世代員工
 - 做個Buddy式主管
 - 激發職場Ownership
 - 正向表現管理

原價：HK\$870

費用 早鳥優惠：HK\$770 (開課前兩星期報名)

會員優惠：每位可減 HK\$50 (只限網頁會員於早鳥時段透過網站報名)

上課地點 九龍長沙灣道833號, 長沙灣廣場第二期11字樓1111室 [荔枝角港鐵站A出口]

如有任何查詢，請致電2990-9828
或電郵至workshop@tiptop.com.hk，資料瀏覽www.tiptop.com.hk

二至五月課程薈萃

FT1188JN: 有效處理顧客的語言暴力、衝突及困難情況

說服一個人有時不是靠「道理」

是靠你個人的「實力」

日期及時間 2026年5月7日 (四) 上午9:30-下午1:00, 3.5小時

對象 適合任何前線服務人員參加

導師 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

1. 「之戰地，之戰日」
 - 前線如何適應日趨「對抗性」的形勢？

2. 為何顧客這麼燥底？
 - 認識aggressive behavior
 - 了解顧客由“blame to flame”的階段
 - 由「侮辱」到「威脅」掌握一些心理學

3. 有效「撲火」策略
 - 「暖」處理
 - 「承認」某部份處理不恰當
 - 致歉 → 謝謝你告訴我這件事情

- 「熱」處理
 - 如何「有勢」地叫停 (Say Stop)
 - Go Low & Slow
 - Regulate, not educate
 - 當事情 go violent
 - 一些替你解圍的技巧及回應
 - 人身安全的提示

4. 處理顧客之間的衝突
 - 盡量避免有win-lose情況
 - 不要Take side
 - Deal with the leader

5. 如何應對威脅及恐嚇？
 - 加強你對於一些法律常識

原價：HK\$920

費用 早鳥優惠：HK\$820 (開課前兩星期報名)

會員優惠：每位可減 HK\$50 (只限網頁會員於早鳥時段透過網站報名)

上課地點 九龍長沙灣道833號, 長沙灣廣場第二期11字樓1111室[荔枝角港鐵站A出口]

如有任何查詢，請致電2990-9828
或電郵至workshop@tiptop.com.hk，資料瀏覽www.tiptop.com.hk

報名表

(請電郵至workshop@tiptop.com.hk)



公司名稱 : _____

網上報名

通訊地址 : _____

聯絡人 : _____ 電話 : _____

電郵 : _____



課程編號	課程日期	參加者名稱	職位	手機號碼	電郵	費用
其他 :						
<input type="checkbox"/> 出席證書 - 請注明列印姓名 : _____						
						總額 :

備注 :

- 在完成辦理有關課程的註冊程序後，有關資料將成為參加者上課紀錄的一部分
天高管理發展有限公司僅用作本公司服務 / 課程宣傳用途
- 工作坊中派發的資料僅供個人參考之用

付款方法:	<input type="checkbox"/> 支票 抬頭 : Tiptop Consultants Ltd. 寄往 : Unit 1111, 11/F, Tower 2, Cheung Sha Wan Plaza, 833 Cheung Sha Wan Rd, Kowloon (Attn : Ms. Edith Lee)
	<input type="checkbox"/> 銀行轉賬 恆生銀行 : 258-070705-001 (Tiptop Consultants Ltd.) 並將收據及參加表格傳真至2745-8484 或電郵至 workshop@tiptop.com.hk

颱風或黑色暴雨警告 :
如遇颱風(八號或以上) / 黑雨，在開課前兩小時解除，課程將如常進行。如因天氣惡劣導致當日之課程延期，天高將另行個別通知參加者有關更新的上課日期。

想了解更多， 歡迎與我們聯絡



上課地址:

香港九龍長沙灣道833號長沙灣廣場
第二期11字樓1111室
Unit 1111, 11th Floor, Tower 2,
Cheung Sha Wan Plaza, 833 Cheung Sha
Wan Road, Kowloon, Hong Kong

Tiptop Consultants Ltd

Tiptop Consultants Ltd

Tiptop Consultants Ltd

(852) 2990 9828

workshop@tiptop.com.hk

<http://www.tiptop.com.hk>