



# 公開課程 課程薈萃

2月 - 5月 2026



2990 9828



[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)



[workshop@tiptop.com.hk](mailto: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](mailto: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

5

ST1289ET  
登上管理者舞台  
2026年2月10日 (二)  
全日10:00-17:00, 6小時

6

FT1192JN  
有效處理投訴及社交媒體  
的投訴  
2026年2月27日 (五)  
上午9:30-下午1:00, 3.5小時

7

TD5053HL  
提升工作效率的黃金法則  
2026年3月11日 (三)  
下午2:30-5:30, 3 小時

8

FT1191JN  
如何增強你的「韌性」  
2026年3月24日 (二)  
上午9:30-下午1:00, 3.5小時

9

FT1193JN  
如何有效避免「冗長」的  
電話投訴及應對刁難的提問  
2026年4月9日 (四)  
上午9:30-下午1:00, 3.5小時

10

ST1298HL  
以「影響式領導」帶動  
新世代員工  
2026年4月22日 (三)  
下午2:30-下午5:30, 3小時

11

FT1188JN  
有效處理顧客的語言暴力、  
衝突及困難情況  
2026年5月7日 (四)  
上午9:30-下午1:00, 3.5小時

## 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：

目的

- 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

課程介紹

1. 面對轉變，裝備正確心態
  - 別再以己為重
  - 新角色的啟示
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
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
4. 製造互信，雙向反饋
  - 正面反饋
  - 改進性反饋
  - 請求反饋
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

學員讚譽

- 課程各方面都能學到野
- 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

費用

原價：HK\$1,920

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](mailto:workshop@tiptop.com.hk)，資料瀏覽[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)

## 二至五月課程薈萃

### FT1192JN: 有效處理投訴及社交媒體的投訴

「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)

- 課程介紹
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. 忿怒管理的第一個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 去處理社交媒體的投訴
    - 了解社交媒體的傳播威力
    - 不只是基於真相或謊言，誰對誰錯
    - 如何專業處理社交媒體投訴的重要心態

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)

- 課程介紹
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
    - 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 適合任何人仕參加

導師 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

#### 課程介紹

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
  - 給自己空間
    - 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」

課程介紹

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)
課程介紹	<ol style="list-style-type: none"><li>「之戰地·之戰日」<ul style="list-style-type: none"><li>前線如何適應日趨「對抗性」的形勢？</li></ul></li><li>為何顧客這麼燥底？<ul style="list-style-type: none"><li>認識aggressive behavior</li><li>了解顧客由“blame to flame”的階段</li><li>由「侮辱」到「威脅」掌握一些心理學</li></ul></li><li>有效「撲火」策略<ul style="list-style-type: none"><li>「暖」處理<ul style="list-style-type: none"><li>「承認」某部份處理不恰當</li><li>致歉 → 謝謝你告訴我這件事情</li></ul></li><li>「熱」處理<ul style="list-style-type: none"><li>如何「有勢」地叫停 (Say Stop)</li><li>Go Low &amp; Slow</li><li>Regulate, not educate</li><li>當事情 go violent<ul style="list-style-type: none"><li>一些替你解圍的技巧及回應</li><li>人身安全的提示</li></ul></li></ul></li></ul></li><li>處理顧客之間的衝突<ul style="list-style-type: none"><li>盡量避免有win-lose情況</li><li>不要Take side</li><li>Deal with the leader</li></ul></li><li>如何應對威脅及恐嚇？<ul style="list-style-type: none"><li>加強你對於一些法律常識</li></ul></li></ol>
費用	原價：HK\$920 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](mailto:workshop@tiptop.com.hk))



**Tiptop Consultants Ltd.**  
天高管理發展有限公司

公司名稱：\_\_\_\_\_

通訊地址：\_\_\_\_\_

聯絡人：\_\_\_\_\_ 電話：\_\_\_\_\_

電郵：\_\_\_\_\_

網上報名



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：

☐ 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)

☐ 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](mailto:workshop@tiptop.com.hk)

颱風或黑色暴雨警告：

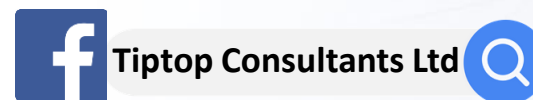
如遇颱風（八號或以上）/ 黑雨，  
在開課前兩小時解除，課程將  
如常進行。如因天氣惡劣導致  
當日之課程延期，天高將另行  
個別通知參加者有關更新的上課  
日期。

# 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



(852) 2990 9828

workshop@tiptop.com.hk

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

©天高管理發展有限公司  
© TIPTOP CONSULTANTS LTD.