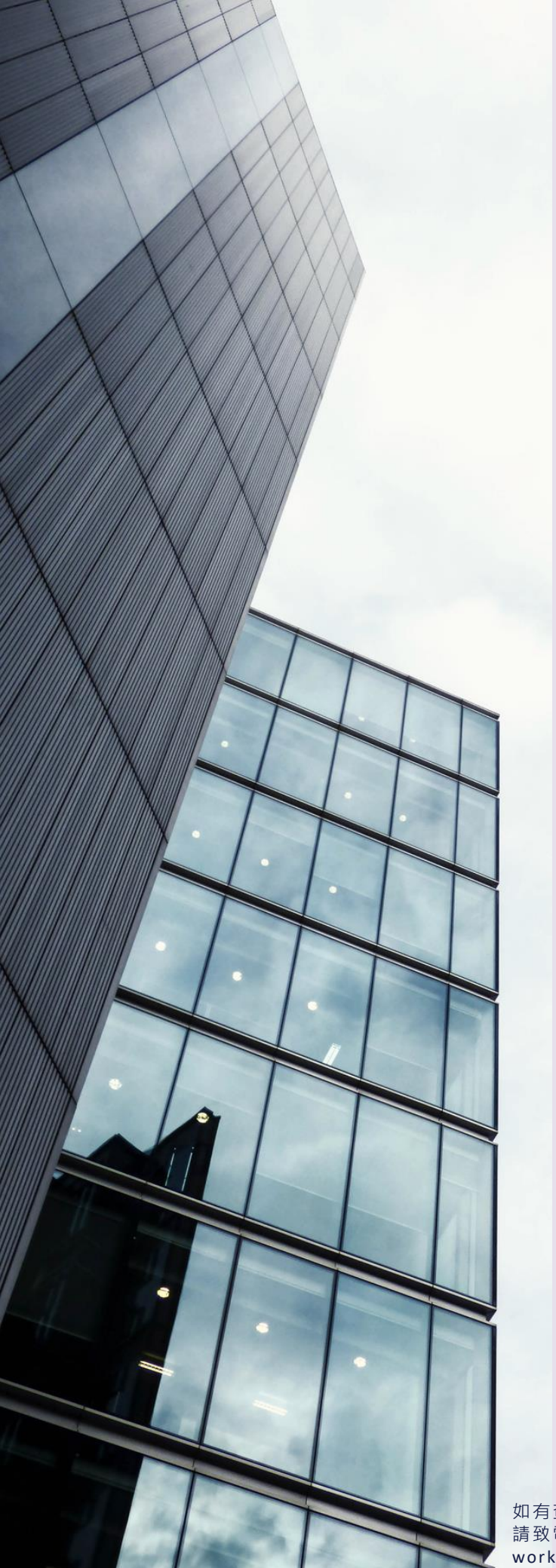


2023
二至四月
FEB TO APR

課程薈萃

如有查詢,
請致電2990-9888李小姐或電郵至
workshop@tiptop.com.hk ，資料瀏覽www.tiptop.com.hk

二至四月課程薈萃

Tiptop Public Workshops 2023 Feb - Apr

互動授課模式

課程多包含小組討論、角色扮演、個案分析、技巧訓練、 線上投票、 線上互動等環節，讓學員易於吸收。
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。公司可因應培訓需要，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) ，並可自由選擇合適之上課日期、時間及場地。若有任何查詢，歡迎聯絡公開課程組，電話:2990-9888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日以電郵形式(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）/ 黑雨在開課兩小時前除下，課程如常進行。
- 如因天氣惡劣、颱風、公衆活動、政府政策、防疫措施、電力或網絡故障等不可控制的因素令當日課程延期，天高將另行個別通知參加者有關更新上課日期。

二至四月課程薈萃

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
- 分折客觀, 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、動作吸晴
- 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

二至四月課程薈萃

課程名稱	詳情	頁數
FT1179JW: 應對「麻辣」顧客投訴: 化「危」為「機」	2023年2月17日(五) 全日10:00-17:00, 共6小時	7
ST1297RN: DiSC 職場零死角溝通	2023年2月28日(二) 下午2:30-5:30, 3小時	8
MD1325JW: !nside Cards洞悉人心的提問技巧	2023年3月10日(五) 上午09:30-12:30, 3小時	9
FT1106JN: 專業地處理來電及電話投訴 證書系列	2023年3月15日 (三) 上午09:30-12:30, 3小時	10
ST1289ET: 登上管理者舞台	2023年3月21日 (二) 全日10:00-17:00, 共6小時	11
FT1131JN: 處理來電及電話投訴的深化技巧 證書系列	2023年4月19日(三) 全日10:00-17:00, 6 小時	12
ST1294ET: 燃亮管理者舞台	2023年4月25日 (二) 全日10:00-17:00, 共6小時	13

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.)
並將收據電郵至workshop@tiptop.com.hk

❒ 轉數快 | 快速支付帳號 (FPS No.)：160105227
(Tiptop Consultants Limited)

颱風或黑色暴雨警告：
如遇颱風（八號或以上）/黑雨在開課兩小時前除下, 課程如常進行。如因天氣關係令當日之課程延期, 天高將另行個別通知參加者有關更新上課日期。

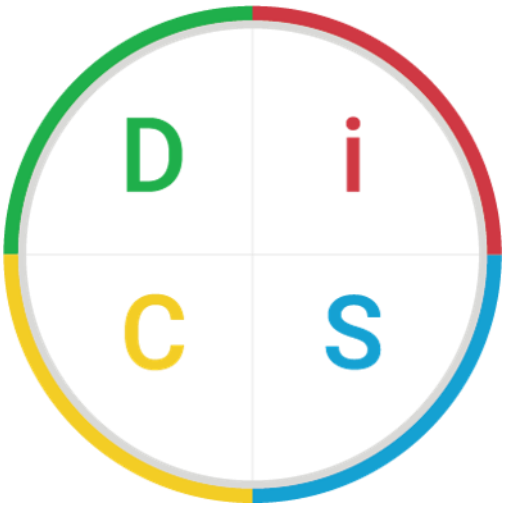
FT1179JW：應對「麻辣」顧客投訴: 化「危」為「機」

日期及時間	2023年2月17日(五) 全日10:00-17:00, 6小時
對象	適合任何從事服務業的前線人員
顧問	黃娉玲小姐 (Ms. Josephine Wong) 從事人力資源發展及培訓工作二十多年，她曾為香港、澳門等不同地區的企業及教育機構提供顧問服務，尤其擅長設計客制化的人才發展方案、企業文化及管理人員培訓。
目的	本課程助學員解讀顧客投訴心理，掌握投訴背後的動機，迅速解決問題，贏取顧客的信心，成功化危為機
課程介紹	1. 顧客體驗(CX) • 營造超凡顧客體驗的重要性 • 顧客體驗和顧客服務的關係 2. 顧客如何透過我們的身體語言、用語、語氣聲調和回應來「解讀」我們 • 掌握精確觀察力探知顧客的情緒狀態及內心想法 • 有效地運用身體語言與顧客瞬間建立親和力 3. 識別顧客的真正期望和需求，做一個「對事不對人」的問題解決者 • 透過同理心聆聽，理解顧客的立場並掌握問題核心 • 用「以客為本」的心態，協助顧客解決問題 4. 應對「麻辣」顧客 • 瞭解不同「麻辣」顧客的行為特徵 • 運用策略性心法去管理顧客期望 5. 處理具挑戰性的情況和投訴 • 運用化危為機的應變技巧，有效處理投訴
課程特色	導師將強調課程的實用性及應用性，透過有趣互動的學習模式，學員都能立刻應用所學技巧於日常工作上
費用	原價：HK$1,700 早鳥優惠：HK$1,500 (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)

如有任何查詢，請致電2990-9888 ，聯絡李小姐
或電郵至workshop@tiptop.com.hk ，資料瀏覽www.tiptop.com.hk

ST1297RN：DiSC 職場零死角溝通

日期及時間	2023年2月28日(二) 下午2:30-5:30, 3小時
對象	適合各職級的在職人士
顧問	伍康球先生 (Mr. Ricky Ng)
前言	溝通沒有“One Size Fits All”，同一套溝通模式，可能對某些對象有效，但對另一群人卻事倍功半。「DiSC職場零死角溝通」將以著名行為風格分析模型—DiSC解構不同風格人士的溝通喜好，並為你的風格找出溝通的優勢與盲點，為你打造專屬的職場零死角溝通策略。
目的	讓參加者能了解DiSC這套行為風格分析工具，明白自己和他人的溝通偏好與特點，並把DiSC的概念應用於職場上與同事、上司和下屬之間的合作，透過活學活用不同風格的溝通策略，在工作中有效地與不同工作夥伴溝通。
課程介紹	1. 甚麼是DiSC • DiSC行為風格分析簡介 • 認識你的DISC風格 2. 認識不同的溝通風格 • DiSC四大風格的特點 • 不同風格的溝通動力與地雷 3. 不同風格的橫向溝通策略 • 不同風格的職場溝通秘訣 4. 不同風格的縱向溝通策略 • 應對上司的要點 • 與下屬溝通的策略
費用	原價：HK$850 早鳥優惠：HK$750 (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)



MD1325JW：!nside Cards洞悉人心的提問技巧

日期及時間	2023年3月10日(五) 上午09:30-12:30, 3小時
對象	適合企業主管、招聘顧問、培訓人員、教師或對課程內容有興趣人士
顧問	黃娉玲小姐 (Ms. Josephine Wong) 擁有澳大利亞昆士蘭科技大學商業教育與培訓碩士學位，亦是!nside Cards 認證專業培訓師，擅長將體驗式學習和創意活動融入培訓設計中，充滿活力的演繹和幽默感已成為她培訓風格的特色。
目的	「提問」是有效溝通中非常重要的環節，問出好問題不僅可以激發思考，更能引導對方表達內心「想法」和「做法」，例如上司可以透過提問，指導下屬提升工作效能及啟發創意；透過運用提問小工具，招聘人員可於面試中找到最合適人選；培訓人員和教師亦可運用不同層次的提問技巧引導學習者多角度思考問題
課程介紹	1. 原來人也有「程式」 • 認識我們思考及行為模式的運作 2. 營造「瞬間親和力」 • 善用瞬間親和力，快速建立良好互動關係 3. 有效提問 - 啟發創意、促進合作、解決問題 • 提問句的類型分析 • 運用關鍵問題技巧 4. 運用!nside Cards提問，瞭解回應的深層意思
課程特色	導師將會以深入淺出的方法，配以生活化及互動例子，展示基礎技巧及提問工具的應用
費用	原價：HK$850 早鳥優惠：HK$750 (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)

FT1106JN：專業地處理來電及電話投訴

證書系列

日期及時間	2023年3月15日(三) 上午09:30-12:30, 3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
顧問	吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)
課程介紹	**第一部分 - 專業處理電話** 1. 沒有身體語言的溝通技巧 • 詞彙的選擇 • 聲調的控制 • 快慢的調節 • 懶音、尾音的忌諱 2. 重拾你的「同理心」→ 如何「用心聆聽」, 了解言詞的背後 3. 處理一般查詢的困難 **第二部分 - 處理電話投訴** 4. 理解投訴及情緒 5. 掌握自己的情緒, 提高免疫力 6. 正面感染對方情緒 7. 處理投訴的三步曲 8. 轉介電話投訴的正確步驟
學員讚譽	• 內容充實, 能夠聽取更多實例, 吸取更多經驗 • 互動, 與主題吻合, 節奏明快 • 應用性高, 生動有趣 • 有熱誠, 用心教導 • 顧客投訴分析, 可以容易處理客人情緒
費用	HK$850 早鳥優惠：HK$750(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)
系列證書	完成以下兩項課程可獲「處理來電及電話投訴技巧」證書 • 專業地處理來電及電話投訴(FT1106) • 處理來電及電話投訴的深化技巧(FT1131)

ST1289ET：登上管理者舞台

日期及時間	2023年3月21日(二) 全日10:00-17:00, 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
顧問	曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)
目的	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
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. 製造互信，雙向反饋 • 正面反饋 • 改進性反饋 4. 通過信任，引領變革 • 企業變革的基本流程 • 員工面對變革的心路歷程與需要 5. 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
費用	原價：HK$1,900 早鳥優惠：HK$1,700(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)

FT1131JN：處理來電及電話投訴的深化技巧

證書系列

日期及時間	2023年4月19日(三) 全日10:00-17:00, 6 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 或 已參加專業地處理來電及電話投訴(FT1106)課程的人士參加
顧問	吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)
課程介紹	1. 適當的「定位」→ 碰一個，上一課 2. 思維要「升呢」→ 舊思維不能迎接新挑戰 3. 了解情緒與忿怒及駕馭你的「情緒死穴」 4. 處理不安/情緒不穩的顧客 → 只有一句「我明白」並不足夠 • 敏銳的聆聽 • 引導顧客適當宣洩 • 反映感受法 5. 處理忿怒顧客的技巧 • 換詞技巧可減低尖銳性 • 避免交叉感染 • 置客於「道德高地」 • 帶領顧客從「右腦」進回「左腦」 • 非一般的跟進 → 活現轉投訴為讚譽 6. 處理「粗魯」的顧客 • 克服恐懼 • 如何表達你的底線 7. 處理其他棘手個案
學員讚譽	• 三元思維，改善自己面對客人投訴時的情緒 • 顧問會以實例支持內容，令印象更深刻 • 對同學的問題都耐心解答 • 見解觸及主題，深入淺出
費用	原價：HK$1,700 早鳥優惠：HK$1,500(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)
系列證書	完成以下兩項課程可獲「處理來電及電話投訴技巧」證書 • 專業地處理來電及電話投訴(FT1106) • 處理來電及電話投訴的深化技巧(FT1131)

ST1294ET：燃亮管理者舞台

日期及時間	2023年4月25日(二) 全日10:00-17:00, 6小時
對象	適合支援部門管理者 (非前線)
顧問	曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)
目的	通過課程，學員將能夠: • 認清如何有效領導自己 • 理解目標明確的影響力 • 運用技巧激勵別人成長
課程介紹	1. 管理者的自我修為 • 自我啟動與推動別人的關連 • 從個人承擔至影響別人負責 2. 訂立及實現目標 • 確立清晰的任務目標 • 選擇，推進及跟進目標 3. 引領團隊達成目標 • 讓別人參與達成目標的技巧 • 開啟別人智慧投入解決問題 4. 輔導成長共同進步 • 謝絕標籤與比較 • 互相尊重尋意義
費用	原價：HK$1,900 早鳥優惠：HK$1,700 (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)

報名表(請電郵至workshop@tiptop.com.hk)

Tiptop Consultants Ltd.
天高管理發展有限公司

(請以正楷英文填寫表格)

網上報名

公司名稱：_____

通訊地址：_____

聯絡人：_____ 電話：_____

傳真：_____ 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： ❒ 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

颱風或黑色暴雨警告：

如遇颱風（八號或以上）/黑雨在開課兩小時前除下，課程如常進行。

如因天氣關係令當日之課程延期，天高將另行個別通知參加者有關更新上課日期。

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

YouTube HK Tiptop Consultants Ltd

Tiptop Consultants Ltd

天高網站

天高管理發展有限公司
TIPTOP CONSULTANTS LTD.

Tel : (852) 2990 9888
Fax : (852) 2745 8484
E-mail : workshop@tiptop.com.hk
http://www.tiptop.com.hk