

課程薈萃

2023
九至十二月
SEP TO DEC



九至十二月課程薈萃



互動授課模式

課程多包含小組討論、角色扮演、個案分析、技巧訓練、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](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。

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

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



課程名稱	詳情	頁數
ST1289ET: 登上管理者舞台	2023年9月28日(四) 全日10:00-17:00, 共6小時	5
FT1122JN: 如何有效處理顧客的語言暴力	2023年10月10日(二) 上午9:30-12:30, 3小時	6
ST1264RN: 強化人際關係技巧	2023年10月25日(三) 下午2:30-5:30, 3小時	7
EL1903HL: 帶領服務團隊的秘技	2023年11月7日(二) 下午2:30-5:30, 3小時	8
FT1106JN: 專業地處理來電及電話投訴	2023年11月22日(三) 上午9:30-12:30, 3小時	9
ST1263ET: 加強表達技巧	2023年12月6日(三) 全日10:00-17:00, 6 小時	10

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。

ST1289ET: 登上管理者舞台

日期及時間 2023年9月28日(四) 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\$1,900
- 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)

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]

FT1122JN: 如何有效處理顧客的語言暴力

日期及時間 2023年10月10日(二) 上午9:30-12:30, 3小時

對象 適合從事任何前線人員參加

導師 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

1. 知戰地·知戰日 – 前線人員該如何適應對抗性趨勢?
2. 語言暴力的類別·由「侮辱」到「威脅」
3. 顧客出現語言暴力的重要原因
4. 抱怨的人其實需要什麼?調查新啟示
5. 處理語言暴力者的策略

5.1 非一般的EQ - 越難越愛·你能嗎?

- 測試你對一些粗口的反應·了解你的情緒陷阱

課程介紹

- 一項調查發現講粗口可以止痛
- 由「分別心」到「平常心」·由「忍受」到「享受」·並非不可能

5.2 有效的降溫策略 (De-escalation Strategy)

- 掌握四個階段的心理及應對指示
- 如何有效地降溫
- 放縱時刻·尋找你的情緒平衡
- 十個有效「解圍」的重要技巧
- 當遇到人身威脅時·如何克服恐懼及掌控情況



學員讚譽

- 說話技巧好清晰·欣賞用生活化的話題
- 專業的理論講述·運用許多例子做case study
- 有效的降溫策略
- 調解客人情緒及應對方法

原價：HK\$850

費用

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)

ST1264RN: 強化人際關係技巧

日期及時間 2023年10月25日(三) 下午2:30-5:30, 3小時

對象 適合主管或將晉升為主管參加

導師 伍康球先生 (Mr Ricky Ng)

- 課程介紹
1. 建立人際關係的困難及解決方案
 2. 溝通風格
 - 辨別自己的溝通風格
 - 了解他人的溝通風格
 - 配合各類的溝通風格
 3. 認識衝突的本質
 4. 5 式化解衝突策略

學員讚譽

- 認識自己不足之處及瞭解其他人的性格
- 建立良好人際關係
- 令自己更了解自己
- 內容及例子深入淺出，善用日常生活事件加以解釋，更加深入了解

原價：HK\$950

費用 早鳥優惠：HK\$850 (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]



EL1903HL: 帶領服務團隊的秘技

團隊能否產生龐大力量，實現 $1+1>2$ ，領袖引發同事潛能的技巧成為制勝關鍵。不同類型的同事會組合成不同形狀、不同特點的團隊，因此領袖必須配合團隊個性推動組員及作出適當協調。本課程將介紹團隊的運作模式及理解團隊個性，協助參加者打造優秀團隊。

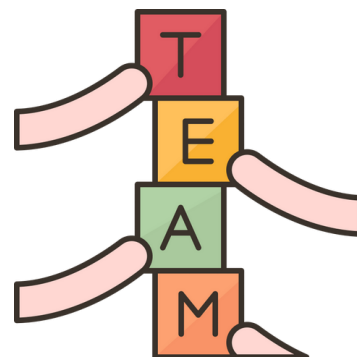
日期及時間 2023年11月7日 (二) 下午2:30-5:30, 3小時

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 盧狄軒先生 (Mr. Hugo Lo)

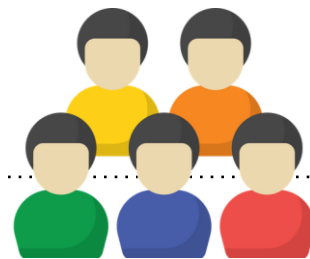
課程介紹

1. 認識你的服務團隊
 - 團隊的生命周期：初生、成長、老化
 - 如何令初生的團隊加快成長
 - 發揮成長團隊的潛力
 - 讓老化的團隊保持活力
2. 團隊角色類型及功能
 - 思考型、關心型、實幹型
 - 領導者如何讓不同成員發揮
3. 協助不合作的成員轉變
 - 頑固派、小圈子、包頂頸、悲觀主義者、搭順風車



學員讚譽

- 全部
- 可以應用到店舖同同事之間的問題
- 團隊格式類型及功能，令自己有多方面思考
- Funny，對課程有深入了解



原價：HK\$950

費用 早鳥優惠：HK\$850 (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]

FT1106JN: 專業地處理來電及電話投訴

日期及時間 2023年11月22日 (三) 上午9:30-12:30, 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

導師 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

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

課程介紹

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

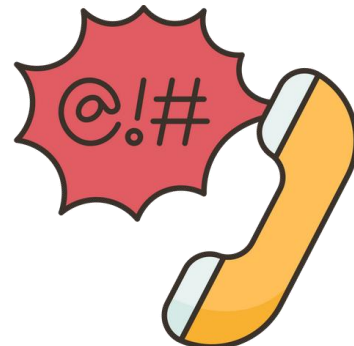
4. 理解投訴及情緒

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

HK\$850

費用

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)

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]

ST1263ET: 加強表達技巧

日期及時間 2023年12月6日(三) 全日10:00-17:00, 6 小時

對象 適合主管或將晉升為主管參加或對加強表達技巧有興趣的人士

導師 曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)

課程介紹

1. 最關鍵的表達技巧
 - 微格分析技巧：3V
 - 引用 NEWS 增強說服力
2. 豐富內容的方法
 - 如何建立有吸引力的主題
 - 簡報設計的方法：KISS法則/首尾呼應/連環船
3. 與聽眾增加互動
 - 發問技巧
 - 回應技巧
4. 技巧演練



學員讚譽

- 很好，內容到位、貼地
- 加強表達技巧，與人溝通說話
- 學到如何豐富演講方法
- 理論精簡易明

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)

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]

(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： <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

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>