

## FT1122JN: 如何有效處理顧客的語言暴力

日期及時間 2024年5月21日(二) 上午9:30-12:30, 共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)

- 課程介紹
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
      - 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

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)

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]