



# 公開課程 課程薈萃

9月 - 12月  
2025



2990 9888



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



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

# 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:2990-9888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

# 九至十二月課程薈萃

05

管理培訓生系列 Management Trainee Series

MD1326ET: 人際溝通技巧與職場禮儀

2025年9月16日 (二) 上午9:30-下午12:30, 3小時

06

管理培訓生系列 Management Trainee Series

MD1327ET: 時間管理的高效原則

2025年10月2日 (四) 上午9:30-下午12:30, 3小時

07

管理培訓生系列 Management Trainee Series

ST1204ET: 高效簡報技巧 (Effective Presentation Skills)

2025年10月17日 (五) 上午10:00-下午5:00, 6小時

08

管理培訓生系列 Management Trainee Series

FT1189ET: 培養擁抱轉變的思維

2025年10月30日 (四) 上午9:30-下午12:30, 3小時

09

FT1188JN: 有效處理顧客的語言暴力、衝突及困難情況

2025年11月6日 (四) 上午9:30-下午1:00, 3.5小時

10

FT1181RN: 由內而外的優質顧客服務人員是怎樣鍊成

2025年11月12日 (三) 下午2:30-下午5:30, 3小時

11

FT1190JN: 如何避免不必要的冗長電話投訴

2025年11月19日 (三) 上午9:30-下午1:00, 3.5小時

12

ST1305RN: 服務管理技巧A.B.C.

2025年12月5日 (五) 下午2:30-下午5:30, 3小時

13

ST1298HL: 以「影響式領導」帶動新世代員工

2025年12月16日 (二) 上午9:30-下午12:30, 3小時

# 九至十二月課程薈萃

## 管理培訓生系列 Management Trainee Series

### MD1326ET: 人際溝通技巧與職場禮儀

日期及時間 2025年9月16日 (二) 上午9:30-下午12:30, 3小時

對象 管理培訓生或職場新鮮人

導師 曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)

#### 課程介紹

1. 職場禮儀與工作角色的關係
  - 職場禮儀與顧客服務技巧
  - 塑造專業形象
2. 職場常用的商務接待技巧
  - 款待公司賓客基本禮儀
  - 乘坐公司商務車禮儀
3. 個人辦公室禮儀
  - 工作環境及系統
  - 電話禮儀
  - 「交帶」及跟進習慣
4. 關鍵的人際互動原則
  - 互動原則：尊重、聆聽、同理心、參與
  - 情境演練
5. 尋找多元及不同世代的相處樂趣
  - 與他人合作的互惠互利心態
  - 發掘不同世代的工作價值觀及彼此優點

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2990-9888，聯絡李小姐  
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)



# 九至十二月課程薈萃

## 管理培訓生系列 Management Trainee Series

### MD1327ET: 時間管理的高效原則

日期及時間 2025年10月2日 (四) 上午9:30-下午12:30, 3小時

對象 管理培訓生或職場新鮮人

導師 曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)

1. 為何時間可以被管理？
  - 管理者的資源
  - 時間小挑戰：上班衝衝衝

2. 我的時間往哪裡去？
  - 辨別緩急先後
  - 定義你的重要目標

#### 課程介紹

3. 有效投資時間換取最大回報
  - 如何為你的時間當責
  - 有效迎接優先事情
  - 情境演練
4. 編排你的個人日誌
  - 子彈筆記思考術
  - 系統性實行個人排程

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2990-9888，聯絡李小姐  
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)

# 九至十二月課程薈萃

## 管理培訓生系列 Management Trainee Series ST1204ET: 高效簡報技巧 Effective Presentation Skills

日期及時間 2025年10月17日 (五) 上午10:00-下午5:00, 6小時

對象 管理培訓生或職場新鮮人

導師 曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)

1. 高效簡報對管理者的意義
  - 何謂簡報 (Presentation)
  - 簡報的應用場景
  - 傳達訊息以外的效用
2. 簡報的三元素
  - 構建
    - 事前準備：聽眾、目的、問題、流程、大綱
    - 內容組織：開場、主要訊息、結尾
  - 設計
    - 視覺輔助的Dos & Don'ts
    - 投影片實例分享
  - 傳送
    - 「聲、情、意」演說技巧
    - 克服怯場
    - 處理提問
3. 個人演練

原價：HK\$1920

費用 早鳥優惠：HK\$1720 (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2990-9888，聯絡李小姐  
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)



# 九至十二月課程薈萃

## 管理培訓生系列 Management Trainee Series

### FT1189ET: 培養擁抱轉變的思維

日期及時間 2025年10月30日 (四) 上午9:30-下午12:30, 3小時

對象 管理培訓生或職場新鮮人

導師 曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)

#### 1. 轉變的意義

- 甚麼是轉變？
- 時代轉變大趨勢
- 轉變的重要性

#### 2. 我對轉變的反應

- 自我評估：面對轉變的取態
- 讓自己及別人適應轉變
- 轉變活動

#### 課程介紹

#### 3. 應對轉變

- 心態與知識裝備
- 韌性助你面對轉變
- 人脈助你適應轉變

#### 4. 構建轉變

- 個人行動計劃
- 引人入勝的轉變訊息
- 構建訊息練習

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2990-9888，聯絡李小姐  
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)



# 九至十二月課程薈萃

## 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 2025年11月6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
    - 其他

- 課程介紹
- 「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2990-9888，聯絡李小姐  
或電郵至workshop@tiptop.com.hk，資料瀏覽www.tiptop.com.hk



# 九至十二月課程薈萃

## FT1181RN: 由內而外的優質顧客服務人員是怎樣鍊成

日期及時間 2025年11月12日 (三) 下午2:30-下午5:30, 3小時

對象 適合任何前線主管參加

導師 伍康球先生(Mr. Ricky Ng)

1. 優質服務的初心
  - 服務的真正意義
2. 服務的必勝原則
  - 從顧客心態出發
  - 處理不同的情境
  - 平衡顧客與公司的利益

### 課程介紹

3. 服務人員性格優勢
  - 哪些性格優勢有利創造優質服務？
  - 如何培養性格優勢？
4. 帶人又帶己
  - 確立你重要的服務原則
  - 傳揚你的服務心得

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]

# 九至十二月課程薈萃

## FT1190JN: 如何避免不必要的冗長電話投訴

日期及時間 2025年11月19日 (三) 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

- 課程介紹
- 不專業轉介電話導致「第二次爆發」
3. 要提升你的ACD，你必須與時並進，調整你的心態
  4. 如果「強化」你的電話處理技巧
    - 由避免「被動式」聆聽到運用「非認錯式道歉」
    - 由navigation skills 到fogging, prioritizing, persuasion skills, setting boundaries, and closing skills
  5. 總結一些重要策略

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]

# 九至十二月課程薈萃

## ST1305RN:服務管理技巧A.B.C.

日期及時間 2025年12月5日 (五) 下午2:30-下午5:30, 3小時

對象 適合前線任何主管參加

導師 伍康球先生(Mr. Ricky Ng)

### 課程介紹

1. 評核技巧 (Auditing)
  - 為何要做表現評核
  - 微格分析技巧：評核更清更細
  - 運用評核工具
2. 簡報會技巧 (Briefing)
  - 目標訂立的SMART原則
  - 簡報會的三文治架構
  - 跟進團隊目標的方式
3. 教練及反饋技巧 (Coaching)
  - 鼓勵式回應：鼓勵表現出色者
  - 教育式回應：糾正未符合標準的表現者
  - 反饋的3F原則

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]

# 九至十二月課程薈萃

## ST1298HL: 以「影響式領導」帶動新世代員工

日期及時間 2025年12月16日 (二) 上午9:30-下午12:30, 3小時

對象 適合任何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]

# 報名表

(請電郵至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：<br><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。

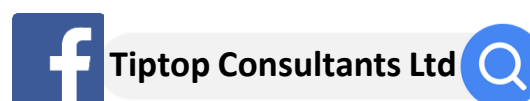
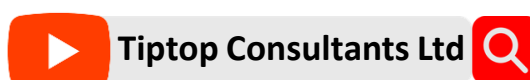


想了解更多，  
歡迎與我們聯絡



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 9888

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

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

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