

### 五至八月課程薈萃

#### FT131JN：處理來電及電話投訴的深化技巧

日期及時間 2022年8月4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)

- 適當的「定位」→ 碰一個，上一課
- 思維要「升呢」→ 舊思維不能迎接新挑戰
- 了解情緒與忿怒及駕馭你的「情緒死穴」
- 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
- 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
- 處理「粗魯」的顧客
  - 克服恐懼
  - 如何表達你的底線
- 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)

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)