

FT1106JN : 專業地處理來電及電話投訴

日期及時間 選擇一: 2020年5月7日(四),上午9:30-12:30, 3 小時
 選擇二: 2020年8月6日(四),下午2:30-5:30, 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)

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

課程介紹

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
 - 同一句說話, 聽進去的感覺完全不同
6. 正面感染對方情緒
 - 換一句說話, 令對方更易溝通
7. 處理投訴的三部曲
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 原價: HK\$850 早鳥優惠: HK\$750 (開課前兩星期報名) 會員優惠: HK\$700 (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]



FT1131JN : 處理來電及電話投訴的深化技巧

日期及時間	選擇一: 2020年5月27日(三),全日10:00-5:00, 6小時 選擇二: 2020年8月27日(四),全日10:00-5:00, 6小時									
對象	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 假的真不了, 錯的對不了 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 克服恐懼 如何表達你的底線 處理其他棘手個案 									
學員讚譽	<ul style="list-style-type: none"> 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 知識豐富, 風趣 對同學的問題都耐心解答, 很好 見解觸及主題, 深入淺出 									
費用	<table border="0"> <tr> <td>原價:</td> <td>早鳥優惠:</td> <td>會員優惠:</td> </tr> <tr> <td>HK\$1,700</td> <td>HK\$1,500</td> <td>HK\$1,420</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(開課前兩星期報名)</td> <td>(只限網頁會員於早鳥時段透過網站報名)</td> </tr> </table>	原價:	早鳥優惠:	會員優惠:	HK\$1,700	HK\$1,500	HK\$1,420		(開課前兩星期報名)	(只限網頁會員於早鳥時段透過網站報名)
原價:	早鳥優惠:	會員優惠:								
HK\$1,700	HK\$1,500	HK\$1,420								
	(開課前兩星期報名)	(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 <ul style="list-style-type: none"> 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]									

