

ONLINE
WORKSHOP



線上 公開課程系列



 **TIPTOP**
Consultants Ltd.
— SINCE 1989 —

查詢請致電2990-9888 聯絡吳小姐
或電郵至workshop@tiptop.com.hk · 資料瀏覽www.tiptop.com.hk

【線上公開課程系列】

同理式銷售

1. 顧客服務 vs 顧客體驗
2. 銷售IQ及EQ
3. 建立親和力
4. 滿足顧客面層及底層需要
5. 連繫產品優點到顧客痛點

編號	WEB01
日期	2020年5月20日(三)
時間	10:00-12:00
講者	Ms. Janice Lo
形式	網上平台
費用	HK\$500



有效地處理投訴及困難情況

1. 顧客投訴及困難情況的類別
2. 處理困難情況及投訴的普遍態度、心理障礙及困難
3. 有效地處理困難情況及投訴的好處
4. 處理一般投訴的方法及技巧
5. 處理較困難的情況

編號	WEB02
日期	2020年5月29日(五)
時間	14:00-16:00
講者	Mr. Clement Chan
形式	網上平台
費用	HK\$500



建設性回饋

1. 認識建設性回饋
2. 為甚麼要回饋
3. 回饋循環 (前、中、後)
 - 前 - 回饋前的準備、調整心態
建立關係與技巧、回饋的正確態度
 - 中 - 進行回饋、D (ES) C 回饋模式
 - 後 - 回饋後跟進
4. 如何因材施教

編號	WEB03
日期	2020年6月9日(二)
時間	14:00-16:00
講者	Mr. Ricky Ng
形式	網上平台
費用	HK\$500



【線上公開課程系列】

情商工作坊EQ Workshop

1. 情商(EQ)是什麼?
2. 個人情商技能(Intrapersonal skill)
3. 人際情商技能(Interpersonal skill)
 - 社交認知、社交技能
 - 不同風格的溝通技巧

編號	WEB04
日期	2020年6月17日(三)
時間	10:00-12:00
講者	Mr. Clement Chan
形式	網上平台
費用	HK\$500



正向心理學應用系列： 創造正向職場生活

1. 建立正向思維
2. 快樂的三個層次
3. 自我鍛煉正向心態

編號	WEB05
日期	2020年6月24日(三)
時間	10:00-12:00
講者	Ms. Janice Lo
形式	網上平台
費用	HK\$500



正向心理應用系列：P.E.M. 店長學

1. 認識正向心理學
2. 正向心理學對團隊管理的啟示
3. P.E.M. 店長學
 - Pleasant 工作環境的構建
 - Engaged Team 引領團隊投入工作
 - Meaningful Career 開啟工作意義之門

編號	WEB06
日期	2020年6月30日(二)
時間	10:00-12:00
講者	Mr. Ricky Ng
形式	網上平台
費用	HK\$500



備註

- 參加者需自備電腦/手提裝置，天高將提供簡單教學
- 登入資訊只限參加者使用，請勿分享，請預早15分鐘登入系統以確認運作暢順。
- 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) 通知，有關的學費可於兩個月內使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。



歡迎網上報名

(請以正楷英文填寫表格)

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. Tracy Ng)

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。