

FT1106JN : 專業地處理來電及電話投訴

日期及時間 2020年11月17日(二), 上午9:30-12:30 (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. 處理投訴的三步曲
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]