

# 九至十二月課程薈萃

## Tiptop Public Workshops 2020 Sep-Dec

### FT1122JN：如何有效處理顧客的語言暴力



日期及時間 2020年10月7日(三), 上午9:30-1:00 (3.5 小時)

對象 適合從事服務業的人員參加

顧問 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

1. 知戰地·知戰日 – 前線人員該如何適應對抗性趨勢?
2. 語言暴力的類別 → 由「侮辱」到「威脅」
3. 顧客出現語言暴力的重要原因
4. 抱怨的人其實需要什麼?調查的啟示
5. 處理語言暴力者的策略
  - 5.1. 非一般的EQ - 越難越愛, 你能嗎?
    - 測試你對一些粗口的反應, 了解你的情緒陷阱
    - 一項調查發現講粗口可以止痛
    - 由「分別心」到「平常心」, 由「忍受」到「享受」, 並非不可能
  - 5.2. 有效的降溫策略 (De-escalation Strategy)
    - 掌握四個階段的心理及應對指示
    - 如何有效地降溫
    - 放縱時刻 → 尋找你的情緒平衡
    - 十個有效「解圍」的重要技巧
    - 當遇到人身威脅時·如何克服恐懼及掌控情況

課程介紹

@#%\$&!!  
!!.....



學員讚譽

- 說話技巧好清晰·欣賞用生活化的話題
- 專業的理論講述·運用許多例子做case study
- 有效的降溫策略
- 調解客人情緒及應對方法

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)

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]