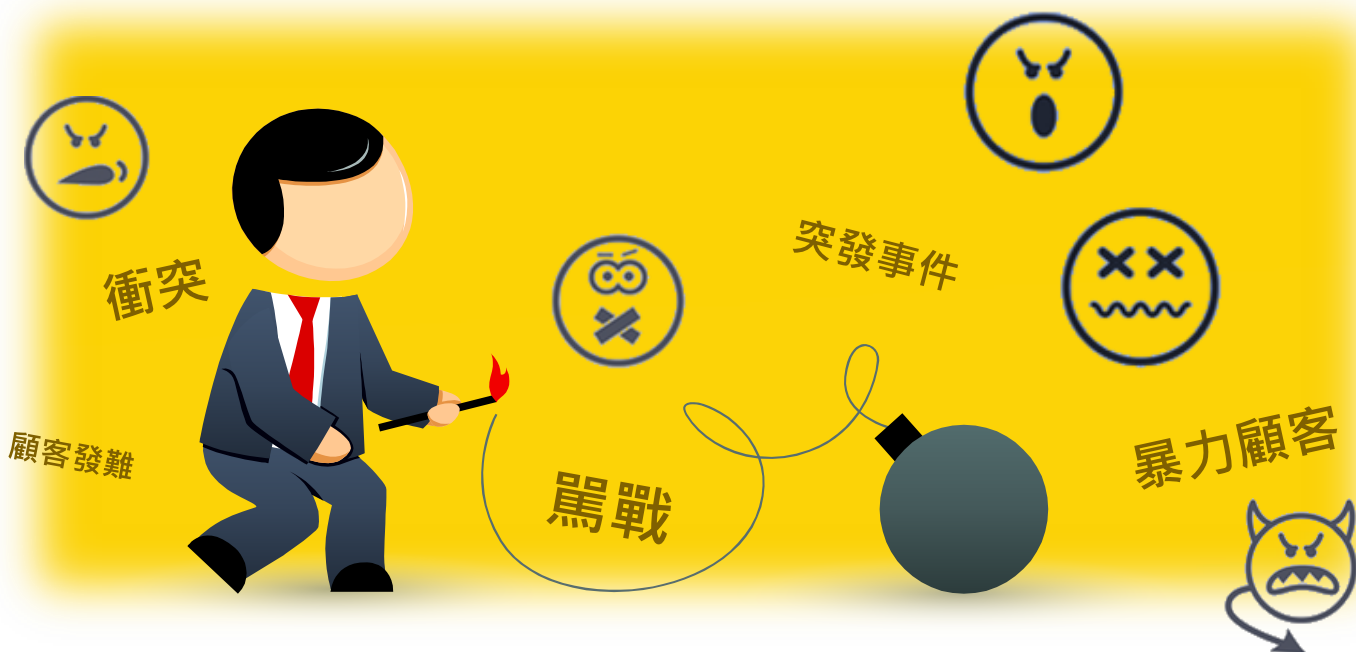


九至十二月課程薈萃

Tiptop Public Workshops 2020 Sep-Dec

FT1124JN : 處理突發事件 → 如何應付暴力顧客



日期及時間 2020年12月16日(三), 上午9:30-12:30 (3 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)

課程介紹

1. 暴力突發事件的趨勢
2. 突發事件的類別 (例如：掌摑、潑液體、打架、醉酒、打劫等)
3. 處理突發事件的原則
4. 現時處理突發事件的步驟
5. 當「暴力」埋身時，你會如何面對？
6. 你應該如何保護自己？
7. 處理暴力顧客的策略技巧
8. 如何有效請不合作的顧客離開

學員讚譽

- 課程生動
- 提供練習和互動的機會，非常有用
- 生動，有經驗
- 練習，控制事件升溫的方法
- 「刻意練習」最有價值，可實際加強運用技巧，有助提升技能

費用

原價：
HK\$850

早鳥優惠：
HK\$750

會員優惠：
HK\$700

(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)

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]