

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

ONLINE WORKSHOP

# 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. 將產品優點連繫至顧客痛點



Ms. Janice Lo



編號	WEB01
日期	2020年8月14日(五)
時間	10:00-12:00, 2 小時
形式	網上平台 ZOOM
費用	HK\$500



ONLINE WORKSHOP

# 線上 公開課程系列



## 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



Mr. Clement Chan

編號 WEB02

日期 2020年8月5日(三)

時間 10:00-12:00, 2 小時

形式 網上平台 ZOOM

費用 HK\$500



ONLINE WORKSHOP

# 線上 公開課程系列



## 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8月18日(二)

時間 10:00-12:00, 2 小時

形式 網上平台 ZOOM

費用 HK\$500



Mr. Ricky Ng



ONLINE WORKSHOP

# 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)
4. 社交認知、社交技能
5. 不同風格的溝通技巧



Mr. Clement Chan

編號 WEB04

日期 2020年8月19日(三)

時間 10:00-12:00, 2 小時

形式 網上平台 ZOOM

費用 HK\$500



ONLINE WORKSHOP

# 線上 公開課程系列



## 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. 自我鍛練正向心態

編號 WEB05

日期 2020年8月24日(一)

時間 10:00-12:00, 2 小時

形式 網上平台 ZOOM

費用 HK\$500



Ms. Janice Lo



ONLINE WORKSHOP

# 線上 公開課程系列



## 正向心理學應用系列：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



Mr. Ricky Ng

編號 WEB06

日期 2020年8月28日(五)

時間 10:00-12:00, 2 小時

形式 網上平台 ZOOM

費用 HK\$500



**歡迎網上報名**

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
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。