

FT1105CC：有效地處理投訴及困難情況



--處理投訴得宜·有口皆碑的禮物 處理投訴失當·壞口碑的計時炸彈--

日期及時間	2020年10月8日(四), 下午2:30-5:30 (3 小時)		
對象	適合從事服務業的人員參加		
顧問	陳嘉聯先生 (Mr. Clement Chan)		
課程介紹	<ol style="list-style-type: none">顧客投訴及困難情況的類別<ul style="list-style-type: none">投訴的成因投訴的類別有效處理投訴的好處處理一般投訴的方法及技巧<ul style="list-style-type: none">理解投訴者的心情及行為情緒管理處理投訴三部曲處理較困難的情況<ul style="list-style-type: none">使用友善的堅持技巧		
學員讚譽	<ul style="list-style-type: none">專業清楚明白·生動意見正面Funny·好開心·好友善Experienced		
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「處理投訴及困難情況」證書 <ul style="list-style-type: none">有效地處理投訴及困難情況(FT1105)深層處理投訴及困難情況(FT1117)		
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]		



九至十二月課程薈萃

Tiptop Public Workshops 2020 Sep-Dec

證書系列

FT1117CC：深層處理投訴及困難情況

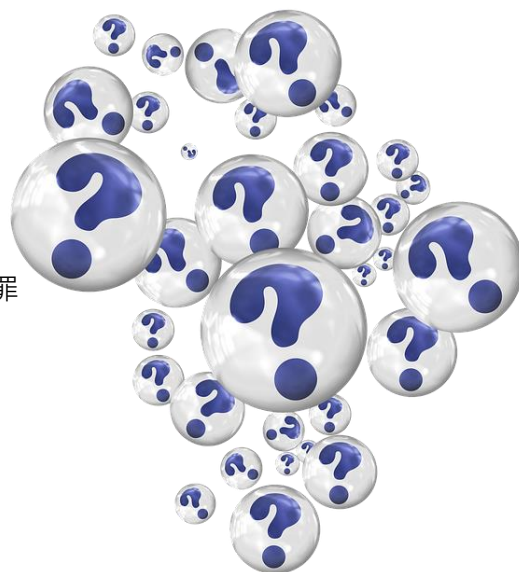
日期及時間 2020年9月11日(五), 全日10:00-5:00 (6 小時)

對象

- 適合從事服務業及日常需處理投訴的人士參加 或
- 已參加有效地處理困難情況及顧客投訴 (FT1105)課程的人士參加

顧問 陳嘉聯先生 (Mr. Clement Chan)

- 課程介紹
1. 辨別投訴及困難情況的類別
 - 顧客投訴的定義
 - 「3有」的應對方法
 2. 深層部署：處理投訴系統
 - 政策：注意公司的服務承諾
 - 心態：處理顧客投訴過程的7宗罪
 - 處理升級投訴的技巧
 - 系統 / 制度
 3. 處理投訴深化5式
 - 將事實明確化
 - 確認顧客的要求
 - 確定處理方針
 - 進行談判
 - 事後追蹤



- 學員讚譽
- 生動有趣、教學富有豐富經驗
 - 教學生動、容易投入
 - Excellent overall, very useful
 - Very experienced, could suggest various examples from other industries
 - Professional and able to provide practical solutions to the cases

費用

原價：	早鳥優惠：	會員優惠：
HK\$1,700	HK\$1,500 (開課前兩星期報名)	HK\$1,420 (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「處理投訴及困難情況」證書

- 有效地處理投訴及困難情況(FT1105)
- 深層處理投訴及困難情況(FT1117)

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]