



# 衝突管理的藝術

衝突在職場上是常發生的，無論是上司下屬之間、同事之間、面對客戶或使用者之間，衝突都是常見之事，若處理不善，往往造成很多投訴，影響公司形象及效率。

## 課程目的：

透過此課程，能提升學員對於衝突管理的認知和意識，有效應對和處理衝突的技巧及提供實用的策略給學員處理不同類的衝突。

**課程對象：**此課程適合公私營機構、社福服務團體及各界有興趣人士

**授課語言：**粵語

## 日期及時間：

2019年8月22日(星期四) 9:30am – 5:30pm

## 費用：

每位 HKD2000/\*HKD1850

\*於2018年8月1日或之前報名及付款；  
或三人同時報讀

## 授課形式：

互動、遊戲活動、角色扮演和小組討論，  
輔以理論授課

## 授課地點：

九龍旺角登打士街56號家樂坊21樓2101室  
(港鐵油麻地站A2出口)

## 查詢：

電話：21539887 電郵：training@ced.edu.hk

## 報名及繳費辦法：

請填妥報名表格連同劃線支票，郵寄至：

九龍旺角登打士街56號家樂坊13樓1314室 華基商學院收  
(支票請書明支付「CED School of Business Limited」，並請劃線)

## 課程內容

### 本課程以調解技巧處理衝突

- ✓ 衝突的定義
- ✓ 四種類型的衝突
- ✓ 敵對行為的表現
- ✓ 提供正面的解決方案
- ✓ 理解每人心底下的冰山
- ✓ 做個應對衝突的魔術師
- ✓ 應對衝突技巧與策略
- ✓ 預防衝突的設定界線



## 證書頒發：

完成課程之學員可獲「華基商學院 CED School of Business」頒發出席證書乙張。

## 導師：Mr Willam Cua

Mr Cua 是一位經驗豐富的商業和創業家專業培訓師。他亦是一位認可調解員，在調解服務和相關培訓領域擁有多年經驗。他還是志願組織朋輩調解動力的創會外務副會長，積極參與社區服務，向青少年和成年人提供溝通和調解技能方面的培訓。他的客戶包括香港遊艇會、Hilti、威信停車場、浸會醫院、澳門大學、永安百貨等。

### 報名表

#### 衝突管理的藝術 (2019 年 8 月 22 日)

- 申請人請填妥以下表格，然後傳真至：(852) 2770 3230，或電郵至：training@ced.edu.hk

公司名稱：		聯絡人姓名(先生/女士)：	
地址：		職位：	
		電話：	
		電郵：	
參加者姓名(先生/女士)：		參加者姓名(先生/女士)：	
職位：		職位：	
電話：	傳真：	電話：	傳真：
手提電話：		手提電話：	
電郵：		電郵：	

- ✓ 座位有限，先到先得，滿額即止，以繳交費用為準。
- ✓ 申請人請依時到達上課地點。如要取消申請，請在上課前 14 個工作天以書面通知。否則已繳費用，概不退回。
- ✓ 缺席者已繳費用，概不退回。不設有補課。
- ✓ 所有課程費用必須在上課日前 3 個工作天前付清。如遲交費用，本校將會額外收取港幣 200 元行政費。
- ✓ 課程提供者有權根據有需要情況作出任何調動，包括課程內容、上課地點時間及講師。
- ✓ 請問你從何渠道得知本課程？ 1.  傳真 2.  電郵 3.  互聯網 4.  講座 5.  廣告 6.  業務經理 7.  Facebook 8.  LinkedIn 9.  學會：(請註明) \_\_\_\_\_ 10.  其他：(請註明) \_\_\_\_\_

本校只會把以上個人資料作本課程登記之用，並會依《個人資料(私隱)條例》保密處理。條例全文請參考香港個人資料私隱專員公署網頁：  
[https://www.pcpd.org.hk/tc\\_chi/files/pdpo.pdf](https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/files/pdpo.pdf)

本人同意以上條款。

申請人簽署：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_