

# 卓越客戶服務的必備技巧

在這個課程中，參加者將學習一個優秀的客戶服務代表所需的技能和素質，例如溝通、同理心、解決問題、耐心、專業、適應力等。參加者也將學習如何處理不同的客戶服務情境，例如詢問、投訴、請求和反饋。參加者將學習如何在與客戶互動時，使用適當的語言、語氣和肢體語言。參加者將學習如何應對困難的客戶和情況，例如憤怒、不耐煩或要求高的客戶。參加者也將學習如何跟進客戶，並確保他們的滿意度。這個課程是為了準備和剛從事客戶服務崗位的人士，教授他們客戶服務的基礎知識和如何與客戶有效溝通。

## 課程對象：

準備和剛從事客戶服務崗位的人士、任何有興趣人士



## 課程目的：

本課程的目的是幫助參加者能夠：

- 解釋什麼是客戶服務，以及它對客戶和企業為什麼重要
- 識別和展示一個優秀的客戶服務代表所具備的技能和素質
- 使用適當的語言、語氣和肢體語言，與客戶有效和專業地溝通
- 使用合適的技巧和策略，處理不同的客戶服務情境
- 使用同理心和解決問題的技能，應對困難的客戶和情況
- 使用各種方法和工具，跟進客戶並確保他們的滿意度
- 使用反饋和數據，評估自己的客戶服務表現和影響

## 課程內容：

- 什麼是客戶服務，為什麼它很重要？
- 給客戶留下良好第一印象的技巧，並與客戶建立良好的關係
- 運用積極聆聽和提問技巧，了解客戶的需求和期望
- 處理常見的客戶服務情境，例如詢問、投訴、請求和反饋
- 使用適當的語言、語氣和肢體語言與客戶互動
- 應對棘手的客戶和情況，例如憤怒、不耐煩或要求高的客戶
- 跟進客戶並確保他們的滿意度
- 評估自己的客戶服務表現和影響

## 學習成果：

在本課程結束時，參加者將能夠：

- 給客戶留下良好的第一印象，並與客戶建立良好的關係
- 使用積極聆聽和提問技巧，了解客戶的需求和期望
- 使用正面的說話，創造良好的印象
- 根據不同類型的客戶和情況，調整自己的溝通風格和方式
- 同理客戶的感受和處境，並為企業造成的任何不便或問題真誠地道歉
- 通知客戶解決方案的結果，並確認他們的滿意度和同意
- 在合理的時間內，使用電話、電子郵件、調查或社交媒體訊息，跟進客戶，並使用個性化和禮貌的語氣
- 使用反饋和數據，評估自己的客戶服務表現和影響
- 識別改進的領域，並實施行動，提升自己的客戶服務質量和創新

**日期及時間：**2026 年 3 月 3 日 (星期二) 10:00a.m.-5:00p.m.

<b>語言：</b>	粵語
<b>費用：</b>	港幣\$1,780 / *港幣\$1,580 (*於 2026 年 2 月 14 日或之前報名及付款，或三人同時報讀)
<b>形式：</b>	線上課程 (Zoom)
<b>證書：</b>	出席率達總時數 80%以上之學員可獲「華基商學院」頒發電子出席證書。
<b>查詢：</b>	電話：2770 3033 或 info@ced.edu.hk

## 報名及繳費辦法：

1. 請將港幣支票連同報名表郵寄至：

香港上環干諾道西 28 號威勝商業大廈 5 樓 510 室 華基商學院收  
(支票請書明支付「CED School of Business Limited」，並請劃線)

2. 銀行入數或轉數快 (FPS)

銀行名稱：Shanghai Commercial Bank (上海商業銀行) (025)

賬戶名稱：CED School of Business Ltd

賬戶號碼：338-14-33017-6

轉數快識別碼：6855886

請將銀行入數紙、轉賬紀錄、或轉數快紀錄，電郵至：info@ced.edu.hk

## 講者介紹：Mr Jacky Wong

華基商學院課程總監，畢業於香港科技大學，曾服務於美國友邦保險、金域假日酒店等機構；擁有逾 15 年教育培訓及管理經驗，擅長傳統公函文書禮儀、電子文書禮儀、溝通技巧、匯報技巧、談判技巧、領導力、團隊建設、人際關係、客戶服務及創意應用等培訓專案，黃導師擅於以互動、體驗和理論，以及風趣、生動來分享教學。黃先生精於 Word、Excel 及 PowerPoint 在職場上的實戰運用，亦擅於深入淺出，講授香港勞工法例，尤其精於工資計算(713)及工傷賠償計算方法，讓學員能容易掌握和應用於工作和生活中。黃先生曾多次獲商務團體、教育機構、非牟利機構邀請講授課程，深受客戶的信賴和好評。客戶包括：勞工處、綠色和平、香港明愛、香港樂施會、香港基督教女青年會、循道衛理楊震社會服務處、富士電機（香港）、交通銀行、信滙會計師事務所、澳門高美好食品有限公司等。

### 報名表

#### 卓越客戶服務的必備技巧 2026 年 3 月 3 日 (星期二)

申請人請填妥以下表格，然後電郵至：info@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：\_\_\_\_\_