

# 卓越客戶服務高級技巧

在本課程中，參加者將學習如何評估自己目前的客戶服務技能並確定需要改進的領域，如何根據不同類型的客戶和情況調整溝通風格和方法，如何使用積極和有說服力的語言來影響客戶的行為和決策，如何處理複雜的客戶服務場景，如何透過電話、電子郵件、聊天、社交媒體和視訊等多種管道提供客戶服務，如何使用數位工具和平台提高客戶服務交付和效率，以及如何衡量和評估客戶服務績效和影響。



## 課程對象：

本課程專為具有一定工作經驗、希望提高客戶服務技能並跨不同管道和平台提供優質服務的員工而設計。

## 課程內容：

- 如何評估自己目前的客戶服務技能並確定需要改進的領域
- 如何根據不同類型的客戶和情況調整溝通風格和方法
- 如何使用正向且有說服力的語言來影響顧客的行為和決策
- 如何處理複雜的客戶服務場景
- 如何透過電話、電子郵件、聊天、社群媒體和視訊等多種管道提供客戶服務
- 如何使用數位工具和平台來提高客戶服務交付和效率
- 如何衡量和評估客戶服務績效和影響

**日期及時間：**2024年3月27日(星期三) 10:00am-5:00pm

<b>語言：</b>	粵語
<b>費用：</b>	港幣\$1,980 / *港幣\$1,780 (*於2024年3月6日或之前報名及付款，或三人同時報讀)
<b>地點：</b>	九龍油尖旺區
<b>證書：</b>	出席率達總時數80%以上之學員可獲「華基商學院」頒發出席證書。
<b>查詢：</b>	電話：2770 3033 或 info@ced.edu.hk

## 報名及繳費辦法：

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)

## 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，擁有逾 15 年教育培訓及管理經驗，擅長溝通、談判技巧、人際關係、領導力、團隊管理、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《僱員補償條例》，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

#### 卓越客戶服務高級技巧 2024 年 3 月 27 日 (星期三)

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：\_\_\_\_\_