

# 卓越客戶服務的高級技巧

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、任何有興趣人士

## 課程目的：

本課程的目的是幫助參加者：

- 培養對現有客戶服務技能的自我意識
- 增強溝通效率
- 使用正向的語言來正面影響客戶行為
- 使員工能夠自信地處理具有挑戰性的情況
- 實現各種管道的無縫服務
- 提高客戶服務交付和效率
- 衡量和評估你的客戶服務效率



## 課程內容：

- 如何評估你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你的溝通風格和方法
- 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

## 學習成果：

在本課程結束時，參加者將能夠：

- 確定優勢和需要改進的領域
- 依客戶需求調整溝通方式
- 使用正向的語言來建立融洽的關係
- 在困難的情況下管理客戶的期望
- 調整溝通方式以適應每個管道
- 維持服務品質的一致性
- 使用科技來簡化流程
- 即使在數位互動中也提供個人化服務
- 定義關鍵績效指標 (KPI)
- 實施持續改善策略



**日期及時間：**2026 年 3 月 10 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 24 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 <a href="mailto:info@ced.edu.hk">info@ced.edu.hk</a>

## 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](mailto: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、信匯會計師事務所、澳門高美好食品有限公司等。

### 報名表

#### 卓越客戶服務的高級技巧 2026 年 3 月 10 日 (星期二)

申請人請填妥以下表格，然後電郵至 : [info@ced.edu.hk](mailto: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，以繳交費用作準。
- ✓ 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整，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 : \_\_\_\_\_