

投訴處理的必備技巧

歡迎來到投訴處理基礎課程。投訴在任何企業中都是不可避免的，如何處理投訴會對客戶滿意度和忠誠度產生重大影響。在本課程中，參加者將學習如何有效地傾聽、承認、道歉、識別、解決、提供、跟進和結束投訴。參加者還將學習如何當面、透過電話和書面處理投訴，以及在處理投訴時如何處理自己的情緒和壓力。在本課程結束時，參加者將能夠自信、專業和同理心地處理投訴，並將投訴的客戶變成滿意的客戶。

課程對象：

準備和剛從事投訴處理崗位的人士、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：

- 定義投訴是什麼及其重要性
- 積極、同理心地傾聽客戶的意見
- 承認投訴並道歉
- 確定並解決投訴的根本原因
- 為客戶提供解決方案和替代方案
- 有效跟進並完成投訴
- 親自、電話和書面處理投訴
- 處理投訴時處理好自己的情緒和壓力，增強自己的信心與士氣



課程內容：

- 投訴是什麼？為什麼它很重要？
- 如何積極、同理心地傾聽客戶的意見
- 如何承認投訴並道歉
- 如何辨識並解決投訴的根本原因
- 如何提供客戶解決方案和替代方案
- 如何有效跟進和完成投訴
- 如何處理當面、電話和書面投訴
- 處理投訴時，如何處理自己的情緒和壓力



學習成果：

在本課程結束時，參加者將能夠：

- 提升投訴處理技能與知識
- 提升顧客服務品質與滿意度
- 提高客戶保留率和忠誠度
- 減少投訴升級和重複發生
- 增強你的信心與士氣



日期及時間：2025 年 2 月 13 日 (星期四) 10:00a.m.-5:00p.m.

語言：	粵語
費用：	港幣\$1,780 / *港幣\$1,580 (*於 2025 年 1 月 31 日或之前報名及付款，或三人同時報讀)
形式：	線上課程 (Zoom)
證書：	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。
查詢：	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

投訴處理的必備技巧 2025 年 2 月 13 日 (星期四)

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

本人同意以上條款。

申請人簽署：_____ 日期：_____