

進階投訴管理技巧

歡迎來到進階投訴管理技巧課程。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，參加者將學習如何分析和衡量投訴處理績效，將投訴處理作為競爭優勢，創造性和創新地處理投訴，主動和預防性地處理投訴，道德和合法地處理投訴，處理跨文化和語言的投訴，訓練指導他人處理投訴，領導和激勵處理投訴的團隊。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：

本課程專為希望將投訴處理技能和知識提升到新水平的經理或領導者而設計

課程目的：

本課程的目的是幫助參加者：

- 了解與申訴處理相關的關鍵績效指標 (KPI)，並了解如何評估和改善績效
- 探索將投訴轉化為增強客戶關係和品牌聲譽的機會的策略
- 培養創造性解決問題的技能，以解決獨特且具有挑戰性的投訴
- 學習在投訴升級並成為重大問題之前預防投訴的技巧
- 了解投訴解決的法律要求和道德準則
- 深入了解跨文化和語言處理投訴
- 使參與者俱備訓練和指導同事有效處理投訴的技能
- 探索有效激勵和領導投訴處理團隊的領導原則

課程內容：

- 分析與衡量投訴處理績效
- 將投訴處理作為競爭優勢
- 以創意和創新的方式處理投訴
- 主動、預防性地處理投訴
- 以道德合法的方式處理申訴
- 處理跨文化和語言的投訴
- 對其他人進行投訴處理的訓練和指導
- 領導並激勵投訴處理團隊



學習成果：

在本課程結束時，參加者將能夠：

- 識別衝突觸發因素，防止衝突升級，並使用實用的衝突管理技術來化解潛在情況
- 培養同理心和情緒智商，以專業和關懷的態度處理充滿情感的客戶互動
- 快速確定投訴的根本原因，並努力實現投訴人期望的結果
- 學習溝通策略以解決問題並在投訴處理過程中保持積極的關係
- 獲得透過各種溝通管道處理投訴的工具，從而減少升級並提高客戶滿意度

日期及時間：2025 年 8 月 21 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 2024 年 8 月 7 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

進階投訴管理技巧 2025 年 8 月 21 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：_____