

# 應對棘手員工問題的溝通技巧實務課程

## 簡介：

與員工進行有挑戰性的談話，永遠是 HR 及管理者最艱巨的任務之一。本課程講解高效職場溝通的基本原則，跟學員一起探討如何運用口頭溝通技巧，儘早解決棘手的員工問題，避免令事件升級到書面警告或解僱的地步。導師亦會跟學員探討大量職場常見的棘手場景，提升學員的高難度談話技巧。

## 課程對象：

所有需要處理員工問題的管理人員，包括：前線管理人員、部門主管、HR 人員，或對本課題有興趣的人仕。

## 課程目的：

本課程主要目的是提升需要處理員工問題的管理人員或 HR 的溝通技巧。

## 日期及時間：

2023 年 2 月 21 日(星期二) 10:00am–12:30pm & 2:00pm–5:00pm

## 課程內容：

- ◆ 高效職場溝通的基本原則
- ◆ 職場溝通的禁忌
- ◆ 批評與讚揚的藝術
- ◆ 處理職場常見棘手場景的技巧
  - 調解下屬的糾紛
  - 個人衛生問題引起的體味
  - 頻繁遲到早退的員工
  - 不盡如人意的工作能力
  - 不接受建設性意見的員工
  - 辦公室裡的是非精
  - 不能通過試用期的員工
  - 裁員後與仍在職的員工談話

|     |                                     |
|-----|-------------------------------------|
| 語言： | 粵語                                  |
| 形式： | 全程網上 Zoom 授課                        |
| 費用： | 港幣 1,280 元                          |
| 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      |
| 備註： | 學員請自備已安裝 Zoom 的電腦上課。另外請配備鏡頭及咪等輔助設備。 |

## 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)

## 導師：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、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

#### 應對棘手員工問題的溝通技巧實務課程 (2023 年 2 月 21 日)

- 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：           |     |
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 座位有限，先到先得，滿額即止，以繳交費用為準。</li><li>✓ 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。</li><li>✓ 缺席者已繳費用，概不退回。不設有補課。</li><li>✓ 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。</li><li>✓ 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。</li><li>✓ 請問你從何渠道得知本課程？ 1. <input type="checkbox"/> 傳真 2. <input type="checkbox"/> 電郵 3. <input type="checkbox"/> 互聯網 4. <input type="checkbox"/> 講座 5. <input type="checkbox"/> 廣告 6. <input type="checkbox"/> 業務經理 7. <input type="checkbox"/> Facebook 8. <input type="checkbox"/> LinkedIn 9. <input type="checkbox"/> 學會：(請註明) _____ 10. <input type="checkbox"/> 其他：(請註明) _____</li></ul> |     |               |     |

本校只會把以上個人資料作本研討會登記之用，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：\_\_\_\_\_