

# 調解新應用：消費糾紛



## 簡介

如今的零售業非常艱難，消費者的期望很高，來自世界各地的客戶不僅帶來了良好的業績，還增加了文化衝突的可能性。如果糾紛得不到迅速而有效的處理，不斷普及的投訴文化對公司聲譽將構成極大風險。調解中常用到的溝通技巧可有效地處理糾紛，掌握這些技巧對公司的成功至關重要。

## 課程對象

希望對解決顧客糾紛時應用調解技巧瞭解更多的人力資源專業人員、管理人員和前線銷售員工。

## 課程目標

- 瞭解顧客糾紛
- 處理顧客糾紛的技巧
- 瞭解調解會議

**授課語言：**粵語(附有英語術語)

**日期及時間：** 2019年2月22日(星期五)  
09:30 – 17:30

## 授課地點：

華基商學院 香港北角渣華道 210 號 3 樓  
(北角區街坊福利事務促進會樓上，  
港鐵北角站 A1 出口)

## 課程內容

- 顧客糾紛
  - 良好服務與客戶投訴；
  - 期望與現實。
- 調解技巧一覽
- 活用調解技巧－現場處理顧客
  - 釋放情緒：積極聆聽；
  - 處理情緒：表現同理心；
  - 深入瞭解：提問技巧。
- 活用調解技巧－達成解決方案
  - 促進溝通：感知、意譯及總結
  - 非暴力溝通：重塑；
  - 探討方案：現實測試。
- 安排調解會議－尋求專業協助
  - 調解員的角色；
  - 調解會議的安排；
  - 調解會議的規則和流程。

## 費用：

HKD1900/\*HKD1700 (\*於 2019 年 2 月 1 日或之前報名及付款，或三人同時報讀)

## 證書頒發：

出席率達總時數 80%以上之學員可獲「華基商學院 CED School of Business」頒發出席證書乙張。

## 講者介紹：Mr Cua

Mr Cua 先生是一位經驗豐富的商業和創業家專業培訓師。他亦是一位認可調解員，在調解服務和相關培訓領域擁有多年經驗。他還是志願組織朋輩調解動力的創會外務副會長，積極參與社區服務，向青少年和成年人提供溝通和調解技能方面的培訓。

查詢：電話：21539887

電郵：training@ced.edu.hk

## 報名及繳費辦法：

請將港幣支票連同報名表郵寄至：香港北角渣華道 210 號 3 樓 華基商學院  
(支票請書明支付「CED School of Business Limited」，並請劃線)

### 報名表

#### 調解新應用：消費糾紛 (2019 年 2 月 22 日)

- 申請人請填妥以下表格，然後傳真至：(852) 2770 3230，或電郵至：training@ced.edu.hk

公司名稱：		聯絡人姓名：(先生/女士)	
地址：		職位：	
		電話：	
		電郵：	
姓名(先生/女士)：		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：	
<p>✓ 座位有限，先到先得，滿額即止，以繳交費用為準。</p> <p>✓ 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。</p> <p>✓ 缺席者已繳費用，概不退回。不設有補課。</p> <p>✓ 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。</p> <p>✓ 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</p> <p>9. <input type="checkbox"/> 學會：(請註明) _____ 10. <input type="checkbox"/> 其他：(請註明) _____</p>			

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：\_\_\_\_\_