

讓刁難客戶成為你的忠實粉絲

一直以來，各行各業都是以：「顧客就是上帝」來作為服務宗旨的。可是現在上帝的脾氣越來越大，刁難越來越多，我們該如何處理呢？

課程目的：

本課程將會幫助學員建立正確的客户服務觀念，教授如何將刁難客戶變成忠實的長期客戶。導師會以小組討論及角色扮演等互動形式，讓學員更容易掌握當中的技巧。

課程對象：客戶服務從業員、接觸客戶的前線員工

授課語言：粵語

日期及時間：

2019年8月16日(星期五)
9:30am – 5:30pm

費用：

每位 HKD2000/*HKD1850

*於2019年7月26日或之前報名及付款；
或三人同時報讀

授課形式：

互動、遊戲活動、角色扮演和小組討論，
輔以理論授課

授課地點：

香港九龍旺角登打士街56號家樂坊21樓
(港鐵油麻地站A2出口)

查詢：

電話：21539887

電郵：training@ced.edu.hk

報名及繳費辦法：

請填妥報名表格連同劃線支票，郵寄至：

九龍旺角登打士街56號家樂坊13樓1314室 華基商學院收
(支票請書明支付 CED School of Business Limited，並請劃線)

證書頒發：

完成課程之學員可獲「華基商學院 CED School of Business」頒發出席證書乙張。



課程內容

- ✓ 刁難客戶的定義
- ✓ 何謂敵對攻擊行為
- ✓ 特難應對客戶的人格分析
- ✓ 情緒化客戶的行為線索
- ✓ 再建親和力
- ✓ 健康溝通技巧
- ✓ 暗示的力量
- ✓ 聲調運用
- ✓ 距離心理學
- ✓ 脫離技巧
- ✓ 個案分析



導師：Mr Wilkie Choi

工商管理學士 The Open University of Hong Kong、管理領導學碩士 Napier University、教練應用學碩士研究生 Oxford Brooke University、心理諮詢師 (南方醫科大學)、認可「身心語言程式學」高級導師 (NLP University)、認可「身心語言程式學」導師 (IANLP, INLPA, ANLP)、認可 Neuro-Semantics / NLP 發證領導級導師 (ISNS®)、認可「身心語言程式學」高級執行師 (ABNLP, IANLP, NLP University, Society of NLP)、註冊時間線治療師 (TLTA)、國際企業教練 Meta-Coach (ISNS)、Coach U 生命教練、Corporate Coach U 企業教練、特許課程「銷售奇才」導師 ISNS®、特許課程「The Coaching Clinic」導師 Corporate Coach U、特許課程「領導奇才」導師 ISNS®、國際性格分析 Asianic Psychologists Press (APP) MBTI® 認證導師、中國企業培訓師師資

蔡導師擁有十五年銷售管理和十年培訓經驗。善長溝通、人際關係、客戶服務、企業管理、銷售技巧，心靈成長和教練技術等培訓專案。蔡導師以互動、體驗和理論，及以風趣、分享來教學。讓學員能將所學，容易掌握和應用於工作和生活中。他亦是唯一擁美國加州 NLP 大學(NLP 發源地)身心認可「身心語言程式學」(NLP)高級導師資格，同時擁有美國最新領導心理學系統的 ISNS「身心語義學」先驅領導導師及國際企業教練。

蔡導師擁有豐富的培訓經驗，包括 PEAK、IVE、HKUSPACE、City U、Poly U、房屋署、勞工處、MTR、匯豐銀行、宏利香港、中銀集團人壽、P&G、美國強生公司...等。

報名表

讓刁難客戶成為你的忠實粉絲 (2019 年 8 月 16 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：	
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：	
<input checked="" type="checkbox"/> 座位有限，先到先得，滿額即止，以繳交費用為準。			
<input checked="" type="checkbox"/> 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。			
<input checked="" type="checkbox"/> 缺席者已繳費用，概不退回。不設有補課。			
<input checked="" type="checkbox"/> 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。			
<input checked="" type="checkbox"/> 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。			
<input checked="" type="checkbox"/> 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) _____			

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：_____