

FT1178RN2：異議及投訴處理技巧

日期及時間 2022年10月26日(三) 上午09:30-12:30, 3小時

對象 適合任何員工及管理者

顧問 Ms. Rita Ng

通過課程，學員將能夠：

目的

- 一致及有效地處理投訴及困難情況，從而提升公司的服務形象
- 建立正面處理投訴及困難情況的態度，從而提升服務表現
- 提升處理不同類型投訴及困難情況的技巧

課程介紹

1. 處理投訴及困難情況的普遍態度、心理障礙及困難
2. 常見異議的處理方法
3. 處理投訴及困難情況的類別
4. 有效地處理投訴的方法
5. 技巧練習

費用

原價：HK\$850

早鳥優惠：HK\$750 (開課前兩星期報名)

會員優惠：每位可減 HK\$50 (只限網頁會員於早鳥時段透過網站報名)

