

MAR - JUN

2024

公開課程  
課程薈萃



2990 9888



[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)



[workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk)

# 三至六月課程薈萃



## 互動授課模式

課程多包含小組討論、角色扮演、個案分析、技巧訓練、等環節，讓學員易於吸收。

所有課程均以廣東話教授、教材亦以繁體中文為主。

## 便捷上課地點

上課地點座落於港鐵荔枝角站A出口上蓋，既方便又快捷。

地址：九龍長沙灣道833號，長沙灣廣場第二期11字樓 1111室 – 天高培訓室

## 天高公開課程特色

天高提供團體工作坊，以包班形式進行。公司可因應培訓需要，安排一組同事報讀同一課程(包班形式的人數按個別課程而定)，並可自由選擇合適之上課日期、時間及場地。若有任何查詢，歡迎聯絡公開課程組，電話:2990-9888或電郵至 [workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk)

# 未能出席及特殊情況安排



- 參加者報名後如未能出席課堂，請於開課前7日以電郵形式([mailto: workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk))通知天高管理發展有限公司，有關的學費可於兩個月內使用，用作參加同等價值的課程或歡迎參加者安排替換人選。否則臨時缺席的參加者將被收取HK\$300元行政費。
- 如遇颱風(八號或以上)/黑雨在開課兩小時前除下，課程如常進行。
- 如因天氣惡劣、颱風、公眾活動、政府政策、防疫措施、電力或網絡故障等不可控制的因素令當日課程延期，天高將另行個別通知參加者有關更新上課日期。

# 部分參加者的讚譽

- 好有趣, 用詞簡單, 很容易吸收, 令自己有信心
- 顧問的語調和語氣最值得學習, 表情表達上亦令聽眾印象更深刻
- 全面, 有很多實例, 喜歡示範法
- 深入淺出, 容易記憶, 易學易用
- 能好好營造學習氣氛
- 有經驗、有氣氛
- 好有活力同流暢, 唔會太沉悶
- 表情豐富、身教, 多例子
- 活動教學
- 具體舉例子足夠
- 親和力強, 生動, 容易入腦
- 用輕鬆、有趣味性手法引導, 帶學員入題
- 好用心, 好多角度的方法, 知識豐富
- 使用實例作教材容易投入內容吸引
- 講解有趣味性, 喜歡互動、樂於聆聽
- 風趣、生動, 完全可帶動氣氛, 資料充足
- 對各行各業有深入了解, 能有效活用課堂之中, 提升參與者吸收度
- 能即時對學員的實際需要提供改善意見
- 知識多, 了解學生真正問題
- 好細心和每個章節都描述得好仔細
- 很好, 內容到位、貼地、風趣
- 課堂輕鬆, 容易入腦, 技巧實用性高, 生活化, 貼合現今社會情況! 加油! :)
- 實用
- 專業, 有豐富經驗
- 很清晰
- 分析客觀, 容易明白
- 氣氛輕鬆、愉快, 生動有趣!
- 說話生動, 能令人專心聆聽
- 好活動性, 好生動, 令學員易明白
- 內容貼地、實用, 導師present方法生動吸引
- 生動, 好笑, 內容富娛樂性
- Nice ppl, 聲調、動作吸睛
- Well done!
- Very informative on each topic, presented in an interesting way
- Interactive, quote quite practical examples. Easy understanding
- 幽默, 生活化
- 場景同例子貼地
- 生動, 有互動
- 專業生動有趣
- 深入淺出, 能帶動學員互動
- 有不同行業交流
- 多事件分享
- 耐心, 多角度思考



課程名稱	詳情	頁數
ST1298HL: 以「影響式領導」帶動新世代員工 <b>NEW</b>	2024年3月12日(二) 下午2:30-5:30, 3小時	5
FT1180JN: 如何有效及專業處理不同的困難投訴者	2024年4月10日(三) 上午9:30-12:30, 3小時	6
MD1309ET: 內部導師培訓	2024年4月25日(四) 全日10:00-17:00, 共6小時	7
FT1122JN: 如何有效處理顧客的語言暴力	2024年5月21日(二) 上午9:30-12:30, 3小時	8
FT1181RN: 由內而外的優質顧客服務人員是怎樣鍊成 <b>NEW</b>	2024年6月19日(三) 下午2:30-5:30, 3小時	9

### 備注：

- 在完成辦理有關課程的註冊程序後, 有關資料將成為參加者上課紀錄的一部分  
天高管理發展有限公司僅用作本公司服務 / 課程宣傳用途
- 工作坊中派發的資料僅供個人參考之用

### 付款方法：

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> 支票<br>抬頭：Tiptop Consultants Ltd.<br>寄往：Unit 1111, 11/F, Tower 2, Cheung Sha Wan Plaza,<br>833 Cheung Sha Wan Rd, Kowloon (Attn : Ms. Edith Lee)                                    |
| <input type="checkbox"/> 銀行轉賬<br>恆生銀行：258-070705-001(Tiptop Consultants Ltd.)<br>並將收據電郵至workshop@tiptop.com.hk<br><input type="checkbox"/> 轉數快   快速支付帳號 (FPS No.)：160105227<br>(Tiptop Consultants Limited) |

**颱風或黑色暴雨警告：**  
 如遇颱風(八號或以上)/黑雨在開課兩小時前除下, 課程如常進行。  
 如因天氣關係令當日之課程延期, 天高將另行個別通知參加者有關更新上課日期。

NEW

### ST1298HL: 以「影響式領導」帶動新世代員工

在現今的職場，新世代員工似乎往往令人聯想到「無禮貌、無紀律」、「唔鬧得、唔捱得」、「做嘢唔上心」、「唔聽教」、「駁嘴駁舌」等等負面標籤，令很多主管感到頭痛。到底新世代員工問題背後的真相是甚麼？面對不斷加入職場的新世代，作為主管應該如何自處？又應該以甚麼方法推動他們？本課程將為你剖析新世代員工的特色，並分享如何透過「影響式領導」，更有效地帶動新世代員工。

日期及時間 2024年3月12日(二) 下午2:30-5:30, 共3小時

對象 適合主管或將晉升為主管參加

導師 盧狄軒先生 (Mr. Hugo Lo)

1. 新世代員工的特色
  - 新世代員工的常見狀況
    - 無禮貌、無紀律？唔鬧得、唔捱得？做嘢唔上心？唔聽教仲駁嘴駁舌？
  - 對症下藥，走進「新世代」的內心
    - 不一樣的職場倫理
    - 工作性價比轉變
    - 分割式Work-life balance
    - 新世代亦是「Me世代」

#### 課程介紹

2. 調整心態，掌握「影響式領導」心法
  - 「傳統式領導」vs「影響式領導」
  - 避免標籤化，年齡不是原罪
  - 掌握領導者的自我修養
3. 現代問題需要現代手段，3招帶動新世代員工
  - 做個Buddy式主管
  - 激發職場Ownership
  - 正向表現管理

原價：HK\$850

費用 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)

上課地點 九龍長沙灣道833號, 長沙灣廣場第二期11字樓1111室[荔枝角港鐵站A出口]



## FT1180JN: 如何有效及專業處理不同的困難投訴者

日期及時間 2024年4月10日(三) 上午9:30-12:30, 共3小時

對象 適合從事任何前線人員參加

導師 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

- 課程介紹
1. 掌握投訴的新地貌/脈搏，與時並進
  2. 前線同事是否真正相信投訴的價值
    - 了解顧客不滿冰山 (Customer Annoyance Iceberg)
  3. 我們需要更高的情商及思維
    - 當E.Q 零蛋遇到E.I 3.0
  4. 專業處理情緒泛濫的投訴者 (Emotional Flooding Complaints)
    - 「無理取鬧」可以是很主觀的
      - 前線同事同理心不足，亦可變成「無理取鬧」
      - 一項調查發現什麼是一個投訴者最想要的
    - 挑戰你的聆聽測試
      - 增強你的同理心技巧 (Empathetic Skills)
      - 只有少數前線懂得的 Follow-through
  5. 處理「有機心」的投訴者
    - 看破但不說破，讓對方知難而退，這需要極高情商
  6. 有效處理粗魯及情緒威脅 (Emotional Blackmailing)的投訴者
    - 例如信唔信我向傳媒投訴？
    - 同事有時亦需要「較硬淨」的回應技巧及信心
    - 「平常心」不單是欣然面對，亦需要包含「放下」

- 學員讚譽
- 課程各方面都能學到野
  - 聽完討論後既回饋好有意義同正面
  - 好有活力同流暢，唔會太沉悶
  - 好細心和每個章節都描述得好仔細

原價：HK\$850

費用 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)

上課地點 九龍長沙灣道833號, 長沙灣廣場第二期11字樓1111室[荔枝角港鐵站A出口]



## MD1309ET: 內部導師培訓

自己識不等於會教，有專業能力的，不一定就能成為一位優秀的導師。要如何在課堂上深入淺出、循序漸進，有效地教授程度不同的員工，是一項專門的技能。如何成為一個有魅力的導師，在課堂上展現自己的風采，需要由專業的導師訓練開始。

日期及時間 2024年4月25日(四) 全日10:00-17:00, 共6小時

對象 適合從事企業培訓的人員參與

導師 曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)

課程介紹

<ol style="list-style-type: none"><li>1. 培訓導師的基本面貌</li><li>2. 設計課程的必要準備</li><li>3. 線上線下講授技巧精要</li><li>4. 培訓師常遇挑戰及相關應對</li><li>5. 演練及反饋</li></ol>	學員讚譽	<ul style="list-style-type: none"><li>• 經驗豐富，能深入淺出</li><li>• 內容能具體用於工作上</li><li>• 老師經驗豐富，可以提供很多實例</li></ul>
--	------	---

原價：HK\$1,900

費用 早鳥優惠：HK\$1,700 (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)

上課地點 九龍長沙灣道833號, 長沙灣廣場第二期11字樓1111室[荔枝角港鐵站A出口]

## FT1122JN: 如何有效處理顧客的語言暴力

日期及時間 2024年5月21日(二) 上午9:30-12:30, 共3小時

對象 適合從事任何前線人員參加

導師 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

- 課程介紹
1. 知戰地 · 知戰日 – 前線人員該如何適應對抗性趨勢?
  2. 語言暴力的類別 · 由「侮辱」到「威脅」
  3. 顧客出現語言暴力的重要原因
  4. 抱怨的人其實需要什麼?調查新啟示
  5. 處理語言暴力者的策略
    - 5.1 非一般的EQ - 越難越愛 · 你能嗎?
      - 測試你對一些粗口的反應 · 了解你的情緒陷阱
      - 一項調查發現講粗口可以止痛
      - 由「分別心」到「平常心」 · 由「忍受」到「享受」 · 並非不可能
    - 5.2 有效的降溫策略 (De-escalation Strategy)
      - 掌握四個階段的心理及應對指示
      - 如何有效地降溫
      - 放縱時刻 · 尋找你的情緒平衡
      - 十個有效「解圍」的重要技巧
      - 當遇到人身威脅時 · 如何克服恐懼及掌控情況

- 學員讚譽
- 說話技巧好清晰 · 欣賞用生活化的話題
  - 專業的理論講述 · 運用許多例子做case study
  - 有效的降溫策略
  - 調解客人情緒及應對方法

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)

上課地點 九龍長沙灣道833號, 長沙灣廣場第二期11字樓1111室[荔枝角港鐵站A出口]



NEW

## FT1181RN: 由內而外的優質顧客服務人員是怎樣鍊成

日期及時間 2024年6月19日(三) 下午2:30-5:30, 共3小時

對象 適合從事任何前線人員參加

導師 伍康球先生(Mr. Ricky Ng)

- 課程介紹
1. 優質服務的初心
    - 服務的真正意義
  2. 服務的必勝原則
    - 從顧客心態出發
    - 處理不同的情境
    - 平衡顧客與公司的利益
  3. 服務人員性格優勢
    - 哪些性格優勢有利創造優質服務？
    - 如何培養性格優勢？
  4. 帶人又帶己
    - 確立你重要的服務原則
    - 傳揚你的服務心得

原價：HK\$850

費用 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)

上課地點 九龍長沙灣道833號, 長沙灣廣場第二期11字樓1111室[荔枝角港鐵站A出口]

(請以正楷英文填寫表格)

網上報名

公司名稱：\_\_\_\_\_

通訊地址：\_\_\_\_\_

聯絡人：\_\_\_\_\_ 電話：\_\_\_\_\_

傳真：\_\_\_\_\_ 電郵：\_\_\_\_\_



課程編號	課程日期	參加者名稱	職位	手機號碼	電郵	費用
其他： <input type="checkbox"/> 出席證書 - 請注明列印姓名：_____						
總額：						

備注：

- 在完成辦理有關課程的註冊程序後, 有關資料將成為參加者上課紀錄的一部分  
天高管理發展有限公司僅用作本公司服務/課程宣傳用途
- 工作坊中派發的資料僅供個人參考之用

付款方法：

支票  
抬頭：Tiptop Consultants Ltd.  
寄往：Unit 1111, 11/F, Tower 2, Cheung Sha Wan Plaza,  
833 Cheung Sha Wan Rd, Kowloon (Attn : Ms. Edith Lee)

銀行轉賬  
恆生銀行：258-070705-001 (Tiptop Consultants Ltd.)  
並將收據及參加表格傳真至2745-8484  
或電郵至workshop@tiptop.com.hk

颱風或黑色暴雨警告：

如遇颱風(八號或以上)/黑雨  
在開課兩小時前除下, 課程如常  
進行。

如因天氣關係令當日之課程延期,  
天高將另行個別通知參加者有關  
更新上課日期。

# 想了解更多， 歡迎與我們聯絡



## 上課地址:

香港九龍長沙灣道833號長沙灣廣場  
第二期11字樓1111室  
Unit 1111, 11th Floor, Tower 2,  
Cheung Sha Wan Plaza, 833 Cheung Sha  
Wan Road, Kowloon, Hong Kong

天高管理發展有限公司  
TIPTOP CONSULTANTS LTD.

(852) 2990 9888



Tiptop Consultants Ltd



workshop@tiptop.com.hk



Tiptop Consultants Ltd



<http://www.tiptop.com.hk>