



公開課程 課程薈萃

JUL – SEP 2024



2990 9888



www.tiptop.com.hk



workshop@tiptop.com.hk

七至九月課程薈萃

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

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



Tiptop Public Workshops 2024 Jul - Sep

ST1300HL:

職場領航術：如何成為優秀Mentor帶領新人發展

2024年7月31日 (三)

下午2:30-5:30, 3小時

05

FT1182JN

專業處理棘手的投訴者及索償個案

2024年8月13日 (二)

上午9:30-下午1:00, 3.5 小時

06

ST1294ET

燃亮管理者舞台

2024年8月29日 (四)

全日10:00-5:00, 6小時

07

ST1298HL:

以「影響式領導」帶動新世代員工

2024年9月10日 (二)

上午9:30-下午12:30, 3 小時

08

09

MD1315RN:

探索MBTI：發現你的性格類型

2024年9月25日 (三)

下午2:30-5:30, 3小時

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.)
並將收據電郵至workshop@tiptop.com.hk
 轉數快 | 快速支付帳號 (FPS No.): 160105227
(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。

ST1300HL：職場領航術：如何成為優秀Mentor帶領新人發展

不少有一定資歷的員工或主管，都需要化身為「師傅」或「大哥哥 / 大姐姐」去帶新人，我們如何才能有效地將自己的知識與經驗傳授給新同事？應該如何將新同事轉化成一位稱職的員工？本課程將為你講解以Mentoring技巧帶領新人的秘訣、帶新人會遇到的常見問題、以及有效指導新同事的指導流程，助你成為稱職的Mentor，帶領新同事在職場啟航！

日期及時間 2024年7月31日 (三) 下午2:30-5:30, 3小時

對象 適合需要帶領新人的人士

導師 盧狄軒先生 (Mr. Hugo Lo)



NEW

- 課程介紹
1. 「帶好新人」全面睇
 - 重新定義「帶好新人」：心態、技巧、知識並重
 - 帶新人的常見問題
 - 新世代新人的特色
 2. 指導 (Mentoring) 大拆解
 - 指導 (Mentoring) vs 教學 (Teaching) vs 教練 (Coaching)
 - Mentor的角色與自我修養
 3. 有效指導四步曲
 - 充分準備：以「九宮格思考法」設計新人學習藍圖
 - 示範解說：傳達及教授技巧
 - 及時回饋：觀察、讚賞及提點新人表現的要點
 - 記錄跟進：記錄及跟進的重要性與原則

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]

FT1182JN: 專業處理棘手的投訴者及索償個案

日期及時間 2024年8月13日 (二) 上午9:30-下午1:00, 3.5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，不可落後於形勢
 - 碰一個，上一課
 - 舊思維與新思維的比較
2. 了解顧客不滿冰山 (Customer Annoyance Iceberg)
 - Social media的時代，你更要相信投訴的價值
3. 專業處理憤怒的情緒氾濫者 (Emotional Flooding Complaints)
 - 增強你的同理心技巧 → 測試你的聆聽力
 - 高效降溫 (De-escalation)
 - 「真」的聆聽
 - 不解 / 明白
 - 連結 VS 斷線
 - 建議 / 行動
 - 懂得「用詞」及「換詞」技巧，對降溫極大幫助
 - 有效降溫的語句參考
4. 有效處理無理取鬧者
 - 同理心不足，亦可變成無理取鬧
5. 專業處理要求賠償的投訴者
 - A. 非常樂意，留住客人
 - B. 「訴」的迫降 → 妥協的藝術
 - C. 拒絕賠償
 1. 一般情況 → 如何得體或堅定地拒絕？
 2. 棘手情況，如何處理有機心的索償或獅子開大口的索償者 → 如何令對方知難而退？
6. 有效處理情緒威脅(Emotional Blackmailing)的投訴者

原價：HK\$900

費用 早鳥優惠：HK\$800 (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]

ST1294ET：燃亮管理者舞台

日期及時間 2024年8月29日 (四) 全日10:00-5:00, 6小時

對象 適合支援部門管理者 (非前線)

導師 曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)

目的 通過課程，學員將能夠：

- 認清如何有效領導自己
- 理解目標明確的影響力
- 運用技巧激勵別人成長

課程介紹

1. 管理者的自我修為
 - 自我啟動與推動別人的關連
 - 從個人承擔至影響別人負責
2. 訂立及實現目標
 - 確立清晰的任務目標
 - 選擇，推進及跟進目標
3. 引領團隊達成目標
 - 讓別人參與達成目標的技巧
 - 開啟別人智慧，投入解決問題
4. 輔導成長共同進步
 - 謝絕標籤與比較
 - 互相尊重尋意義

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]

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9月10日 (二) 上午9:30-下午12:30, 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]

MD1315RN: 探索MBTI：發現你的性格類型

「你係E人，一定好識得social啦！」「你平時咁靜，一定係個I人！」MBTI 16型人格在近年風靡全世界，以上的對白可能都經常出現在大家的日常對話中。MBTI固然是一個能幫助我們快速認識自己及他人的工具，然而，若我們在應用MBTI時沒有一個正確的認識及應用心態，則很容易出現「刻板印象」，限制了我們對自己及他人的認識。

天高重新推出MBTI 16型人格應用課程，由Mr. Ricky Ng 為大家深入淺出地介紹MBTI，以及如何正確地理解MBTI的各項指標，讓你能認識及辨別自己及他人的MBTI人格，從而調整溝通策略，助你閱人有術、高效溝通！

日期及時間 2024年9月25日 (三) 下午2:30-5:30, 3小時

對象 適合任何人員參加

導師 伍康球先生 (Mr. Ricky Ng) - MBTI 認可培訓導師

- 課程介紹
- 簡介MBTI：心理類型
 - 個人性格測驗，了解自己的發展空間
 - 分辨16種類型的特質
 - 動力的來源：外向 - 內向
 - 收集訊息的傾向：實感 - 直覺
 - 影響決定的因素：思考 - 情感
 - 工作的模式：判斷 - 認知
 - 了解各類型的改善範圍，為自己製訂發展計劃



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.



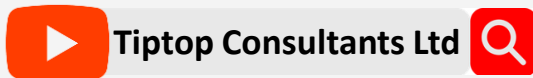
(852) 2990 9888



workshop@tiptop.com.hk



http://www.tiptop.com.hk



Tiptop Consultants Ltd



Tiptop Consultants Ltd



Tiptop Consultants Ltd

