

公開課程 課程薈萃

OCT - DEC 2024



2990 9888



www.tiptop.com.hk



workshop@tiptop.com.hk

十至十二月課程薈萃



互動授課模式

課程多包含小組討論、角色扮演、個案分析和技巧訓練等環節，讓學員更易於吸收。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。公司可根據培訓需要，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)，並可自由選擇合適的上課日期、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天以電郵形式(<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，在開課前兩小時解除，課程將如常進行。
- 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，導致當日課程延期，天高將另行個別通知參加者有關更新的上課日期。

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 Oct - Dec

05

FT1183RN:

喚醒服務初心

2024年10月31日 (四)

上午9:30-下午12:30, 3 小時

06

FT1180JN

如何專業降溫及有效處理投訴

2024年11月11日 (一)

上午9:30-下午1:00, 3.5 小時

07

ST1301ET

績效評估面談技巧

2024年11月21日 (四)

上午9:30-下午12:30, 3 小時

08

ST1300HL:

職場領航術：如何成為優秀Mentor帶領新人發展

2024年12月4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，
在開課前兩小時解除，課程將
如常進行。如因天氣惡劣導致
當日之課程延期，天高將另行
個別通知參加者有關更新的上課
日期。

04



FT1183RN : 喚醒服務初心

日期及時間 2024年10月31日 (四)上午9:30-下午12:30, 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. 服務業的初心
 - 服務行業的演進
 - 未來的趨勢
2. 從個人開始 · 喚醒服務心
 - 了解個人利益
 - 了解顧客期望
3. 練好服務「內功」
 - 服務的基本原理
 - 如何從細微處突顯服務精神
4. 再上一層樓的「卓越服務三點式」

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:如何專業降溫及有效處理投訴

日期及時間 2024年11月11日(一) 上午9:30-下午1:00, 共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/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 → 做個降溫高手
 - 前線同事最難突破的瓶頸
 - 使唔使咁惡？我都未了解件事！
 - 我哋冇錯！他恃勢凌人！無理取鬧
 - 理解投訴者的情緒需要
 - 提升你的同理心，懂得如何Read, Sense & Respond
 - 掌握降溫四招，有效解決問題
 5. 處理「無理取鬧」的投訴者
 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？
 - 不要「容易受傷」，如何聽進去不一樣？
 - 你的善良必須有點鋒芒 → 如何「較硬淨」地回應對方
 - 「平常心」不單是欣然面對，亦需要包含「放下」

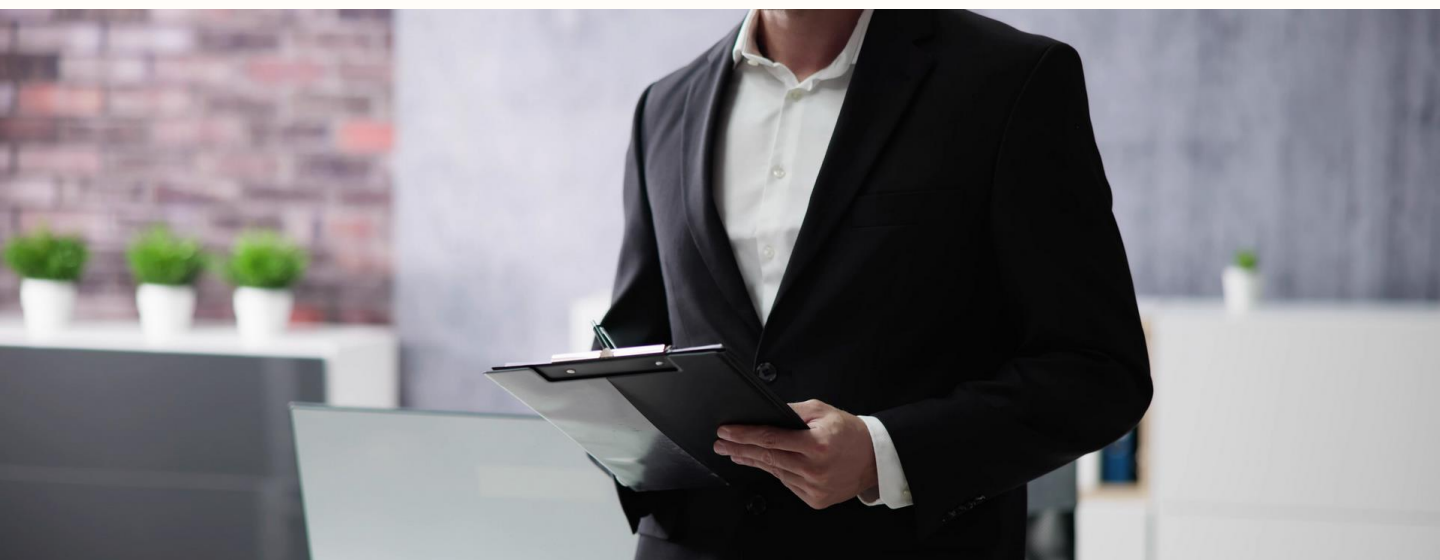
- 學員讚譽
- 課程各方面都能學到野
 - 聽完討論後嘅回饋好有意義同正面
 - 好有活力同流暢，唔會太沉悶
 - 好細心和每個章節都描述得好仔細

原價：HK\$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]



ST1301ET：績效評估面談技巧

日期及時間 2024年11月21日(四) 上午9:30-12:30, 共3小時

對象 適合需要進行績效評估面談的主管參加

導師 曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)

NEW

目的

1. 根據團隊成員的實際績效進行績效評估
2. 應用指導原則來決定評級和進行會議對話
3. 與團隊成員共同制定個人發展計劃

課程介紹

1. 瞭解領導者在績效考核中的角色
2. 準備績效評估討論：追蹤績效
3. 評估績效的指導原則
4. 應對績效評估討論中的挑戰
5. 管理不合標準的績效
6. 構建個人發展計劃

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]

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12月4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)

- 課程介紹
- 「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
 - 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
 - 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

- 學員讚譽
- 講解清晰，節奏恰當
 - 好有耐性，好生動，講解好詳細
 - 不沉悶，有互動
 - 講課生動有趣，講課有例子令人更易明白

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，
在開課前兩小時解除，課程將
如常進行。如因天氣惡劣導致
當日之課程延期，天高將另行
個別通知參加者有關更新的上課
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



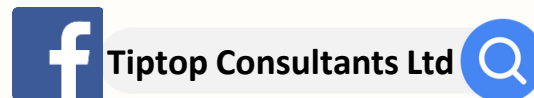
workshop@tiptop.com.hk



http://www.tiptop.com.hk



Tiptop Consultants Ltd



Tiptop Consultants Ltd



Tiptop Consultants Ltd