



COMPLAINT

如何專業降溫及有效處理投訴

課程大綱

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
3. 我們需要更高的情商及思維
4. 專業處理情緒泛濫的投訴者 → 做個降溫高手
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