

公開課程 課程薈萃

6月 - 8月 2025



2990 9888



www.tiptop.com.hk



workshop@tiptop.com.hk

六至八月課程薈萃

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

六至八月課程薈萃

05

FT1189ET: 基礎銷售技巧與服務

2025年6月24日 (二) 上午9:30-下午12:30, 3小時

06

ST1289ET: 登上管理者舞台

2025年6月27日 (二) 全日10:00-17:00, 共6小時

07

ST1298HL: 以「影響式領導」帶動新世代員工

2025年7月9日 (三) 下午2:30-下午5:30, 3小時

08

FT1186JN

處理電話投訴系列：第二章

如何專業處理「情緒氾濫」的投訴者/Caller (深化版)

2025年7月29日 (二) 上午9:30-下午1:00, 3.5小時

09

TD5053HL: 提升工作效率的黃金法則

2025年8月20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。

如有任何查詢，請致電2990-9888，聯絡李小姐

或電郵至workshop@tiptop.com.hk，資料瀏覽www.tiptop.com.hk

六至八月課程薈萃

FT1189ET: 基礎銷售技巧與服務

日期及時間 2025年6月24日 (二) 上午9:30-下午12:30, 3小時

對象 適合初入職的前線服務人員 (沒有及少於一年的服務及銷售經驗)

導師 曾逸楹小姐

1. 顧客期望進化論
 - 從被動反饋到主動預測的服務期望
 - 滿足顧客期望在整個服務體驗中的關鍵
2. 從服務人員演化為專業顧問
 - 服務顧問的意義與任務
 - 創造及維持服務印象時刻
 - 展現親民本色的表達技巧

課程介紹

3. 失敗只因先理解自己需要
 - 顧客需求三元素
 - 處理別人感性訴求，疏導自己感性需求
 - 應對顧客不滿的步驟
4. 成功在於適時推介方案，商品及服務
 - 以得益引起興趣的基礎銷售技巧
 - 發掘及包裝獨特優點
 - 制造服務過程中有助銷售的黃金時刻

原價：HK\$870

費用 早鳥優惠：HK\$770 (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]

如有任何查詢，請致電2990-9888，聯絡李小姐
或電郵至workshop@tiptop.com.hk，資料瀏覽www.tiptop.com.hk

六至八月課程薈萃

ST1289ET: 登上管理者舞台

日期及時間 2025年6月27日 (五) 全日10:00-17:00, 共6小時

對象 新晉升主管或未曾接受具體領導技巧裝備的管理人

導師 曾逸楹小姐

通過課程，學員將能夠：

目的

- 思維上從個人轉變成管理人
- 掌握與員工定期面談的重要性及技巧
- 讓員工認識授權的價值和原因，提升投入度
- 建立互相反饋及擁抱轉變的文化

課程介紹

1. 面對轉變，裝備正確心態
 - 別再以己為重
 - 新角色的啟示
2. 建立信任，增強理解
 - 建立定期會面規律
 - 同理心溝通的意義
3. 展現信任，主動授權
 - 授權與員工投入度的關係
 - 構建有效授權
4. 製造互信，雙向反饋
 - 正面反饋
 - 改進性反饋
 - 請求反饋
5. 通過信任，引領變革
 - 企業變革的基本流程
 - 員工的面對變革的心路歷程與需要

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\$1,920

費用

早鳥優惠：HK\$1,720 (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]

如有任何查詢，請致電2990-9888，聯絡李小姐
或電郵至workshop@tiptop.com.hk，資料瀏覽www.tiptop.com.hk

六至八月課程薈萃

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 2025年7月9日 (三) 下午2:30-5:30, 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\$870

費用 早鳥優惠：HK\$770 (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]

如有任何查詢，請致電2990-9888，聯絡李小姐
或電郵至workshop@tiptop.com.hk，資料瀏覽www.tiptop.com.hk

六至八月課程薈萃

處理電話投訴系列：第二章

FT1186JN: 如何專業處理「情緒氾濫」的投訴者/Caller (深化版)

日期及時間 2025年7月29日 (二) 上午9:30-下午1:00, 3.5小時

對象 適合從事電話接聽及處理電話投訴的服務人員參加

導師 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

- 課程介紹
1. 為何顧客/市民容易情緒激動
 2. 理解「情緒」及抱怨者的心理
 3. 處理情緒氾濫者 (I) → 忿怒的顧客
 - 非受害vs受害的個案
 - 如何Read, sense, respond
 - 測試你的聆聽 → 如何真聽出語言背後
 - 如何做「降溫」高手 → 三個重要降溫的技巧
 - 如何讓自己不生氣？
 4. 處理情緒氾濫者 (II) → 極度失望的投訴者
 - 理解「失望」，「失去信任」的抱怨者
 - 需要更高的同理心
 - 掌握para-phrasing skills · 建立deeper empathy
 - 如何與顧客拉近距離 · 重建信任
 - 加強你的「說服」能力
 - 如何挽回一個「極之失望」的顧客？
 5. 如何unload自己當日的負面情緒？
 6. 不要「想太多」
 7. 懂得delete quickly
 8. 「平常心」是可以練出來的

原價：HK\$920

費用 早鳥優惠：HK\$820 (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]

如有任何查詢，請致電2990-9888 · 聯絡李小姐
或電郵至workshop@tiptop.com.hk · 資料瀏覽www.tiptop.com.hk

六至八月課程薈萃

TD5053HL: 提升工作效率的黃金法則

在職場上總是每天忙著救火、時間不夠用？問題天天都多，又無從入手？和不同性格的同事總是無法順暢溝通？不想讓種各職場瑣事妨礙你的發揮，就要掌握提升工作表現的黃金法則！本課程將為你剖析提升個人生產力的關鍵法則，內容涵蓋時間管理、解難決策以及人際溝通的高效原則，助你掌握如何設定清晰目標、改善時間分配，並了解剖析問題的思考方法，同時培養與不同個性的人高效互動的能力，讓你提升個人表現、踏上職場達人之路！

日期及時間 2025年8月20日 (三) 下午2:30-5:30, 3 小時

對象 適合任何人仕參加

導師 盧狄軒先生 (Mr. Hugo Lo)

- 課程介紹
1. 時間管理的黃金法則
 - 告別許願式目標：掌握SMART目標設定法
 - 為你的日程把脈：認識時間管理四象限
 2. 解難決策的黃金法則
 - 診斷問題思考法：3 x 5 Why分析法
 - 解難行動四步曲：PDCA
 3. 人際溝通的黃金法則
 - 溝通達人必修課：認識DiSC四大溝通風格
 - 讓性格成為力量：培養高效溝通的思維

原價：HK\$870

費用 早鳥優惠：HK\$770 (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]

如有任何查詢，請致電2990-9888，聯絡李小姐
或電郵至workshop@tiptop.com.hk，資料瀏覽www.tiptop.com.hk

報名表

(請電郵至workshop@tiptop.com.hk)



Tiptop Consultants Ltd.

天高管理發展有限公司

公司名稱：_____

通訊地址：_____

聯絡人：_____ 電話：_____

電郵：_____

網上報名



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：

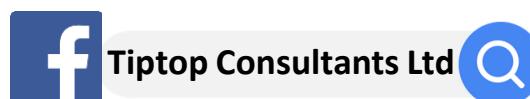
如遇颱風（八號或以上）/黑雨，
在開課前兩小時解除，課程將
如常進行。如因天氣惡劣導致
當日之課程延期，天高將另行
個別通知參加者有關更新的上課
日期。

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



(852) 2990 9888

workshop@tiptop.com.hk

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