



Apr - Aug 2021

# Tiptop Online Public Workshops

天高線上公開課程系列 (2021年4-8月)



如有查詢

 9424-9582 |  2990-9888 吳小姐

 [workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk) |  [www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)

## 天高線上公開課程系列 (2021年4-8月) – 列表

課程名稱	日期	時間	時段
有效地處理投訴及困難情況 [WEB02]	2021年4月27日(二)	10:30-12:30	2小時
助人自助的建設性回饋 [WEB03]	2021年5月11日(二)	10:30-12:30	2小時
電話銷售技巧工作坊 [WEB6016]	2021年5月18日(二)	10:30-12:30 及 14:00-16:00	4小時
情商(EQ)工作坊 [WEB04]	2021年5月25日(二)	10:30-12:30	2小時
帶領服務團隊的秘技 [WEB6007]	2021年6月16日(三)	10:30-12:30	2小時
從KPI到OKR目標管理法 [WEB6008]	2021年6月22日(二)	10:30-12:30	2小時
服務管理ABC [WEB6009]	2021年7月7日(三)	10:30-12:30	2小時
壓力管理 [WEB6015]	2021年7月13日(二)	10:30-12:30	2小時
「MBTI性格分析」入門 - 認識團體中16個不同的性格 [WEB6010]	2021年7月15日(四)	10:30-12:30	2小時
專業地處理來電及電話投訴 [WEB6013]	2021年8月10日(二)	10:30-12:30	2小時
顧客經驗管理 [WEB6011]	2021年8月17日(二)	10:30-12:30	2小時
故事式銷售 [WEB6012]	2021年8月31日(二)	10:30-12:30	2小時

### 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

### 早鳥優惠

凡於開課前兩星期或之前報名，專享早鳥優惠，金額高達HK\$200，名額先到先得。

### 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。



## 未能出席及惡劣天氣安排

- 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(mail to: [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。  
如遇特別情況，天高會將最新消息發佈至天高網站([www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk))，參加者亦可致電查詢。
- 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。

## 有效地處理投訴及困難情況

1. 顧客投訴及困難情況的類別
2. 處理困難情況及投訴的普遍態度、心理障礙及困難
3. 有效地處理困難情況及投訴的好處
4. 處理一般投訴的方法及技巧
5. 處理較困難的情況

.....  
編號 **WEB02**  
.....

日期 **2021年4月27日(二)**  
.....

時間 **10:30-12:30, 2 小時**  
.....

形式 **網上平台 ZOOM**  
.....

費用 **HK\$320 (早鳥優惠4月13日前)**  
**HK\$400**  
.....

**Mr. Clement Chan**



## 助人自助的建設性回饋

1. 認識建設性回饋
2. 為甚麼要回饋
3. 回饋循環 ( 前、中、後 )
  - 前 - 回饋前的準備、調整心態  
建立關係與技巧、回饋的正確態度
  - 中 - 進行回饋、 D (ES) C 回饋模式
  - 後 - 回饋後跟進
4. 如何因材施教

.....  
編號 **WEB03**  
.....

日期 **2021年5月11日(二)**  
.....

時間 **10:30-12:30, 2 小時**  
.....

形式 **網上平台 ZOOM**  
.....

費用 **HK\$320 (早鳥優惠4月27日前)**  
**HK\$400**  
.....

**Mr. Ricky Ng**



# 電話銷售技巧工作坊

## Part I

- 掌握不同階段的銷售心理及技巧
- 處理顧客的早期抗拒、銷售來得自然
- 善用IAS介紹產品/服務
- 處理銷售異議及完成技巧

## Part II

- 個案分析如何說服主觀的客戶
- 個人風格銷售技巧
- 加強你的說服力
- 建立更好的自我激勵習慣

編號 **WEB6016**

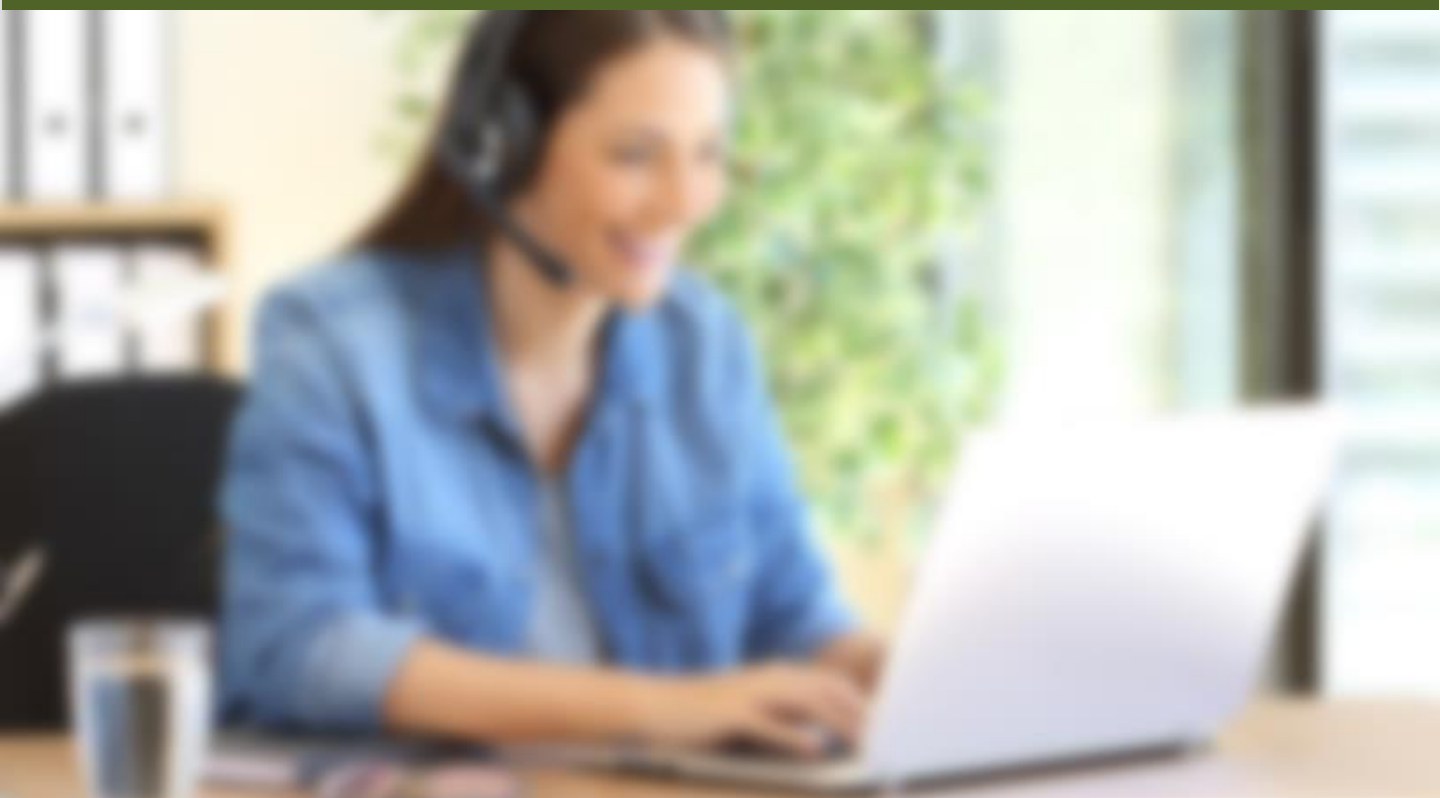
日期 **2021年5月18日(二)**

時間 **10:30-12:30 及 14:00-16:00 , 4 小時**

形式 **網上平台 ZOOM**

費用 **HK\$640 (早鳥優惠5月4日前)**  
**HK\$800**

**Mr. Johnny Ng**





# 情商工作坊EQ Workshop

1. 情商(EQ)是什麼?
2. 個人情商技能(Intrapersonal skill)
3. 人際情商技能(Interpersonal skill)
4. 社交認知、社交技能
5. 不同風格的溝通技巧

.....  
編號 **WEB04**  
.....

日期 **2021年5月25日(二)**  
.....

時間 **10:30-12:30, 2 小時**  
.....

形式 **網上平台 ZOOM**  
.....

費用 **HK\$320 (早鳥優惠5月11日前)**  
**HK\$400**  
.....

**Mr. Ricky Ng**



# 帶領服務團隊的秘技

## 1. 認識你的服務團隊

- 團隊的生命周期：初生、成長、老化
- 如何令初生的團隊加快成長
- 發揮成長團隊的潛力
- 讓老化的團隊保持活力

## 2. 團隊角色類型及功能

- 思考型、關心型、實幹型
- 領導者如何讓不同成員發揮

## 3. 協助不合作的成員轉變

- 頑固派、小圈子、包頂頸、悲觀主義者、搭順風車

編號 **WEB6007**

日期 **2021年6月16日(三)**

時間 **10:30-12:30, 2 小時**

形式 **網上平台 ZOOM**

費用 **HK\$320 (早鳥優惠6月2日前)**  
**HK\$400**

**Mr. Clement Chan**





# 從KPI到OKR目標管理法

1. OKR是甚麼?
2. Objectives: 如何訂立有意義的服務目標
3. 20 天進步循環
4. 輔助指標KPI
5. 實踐OKR

.....  
編號 **WEB6008**  
.....

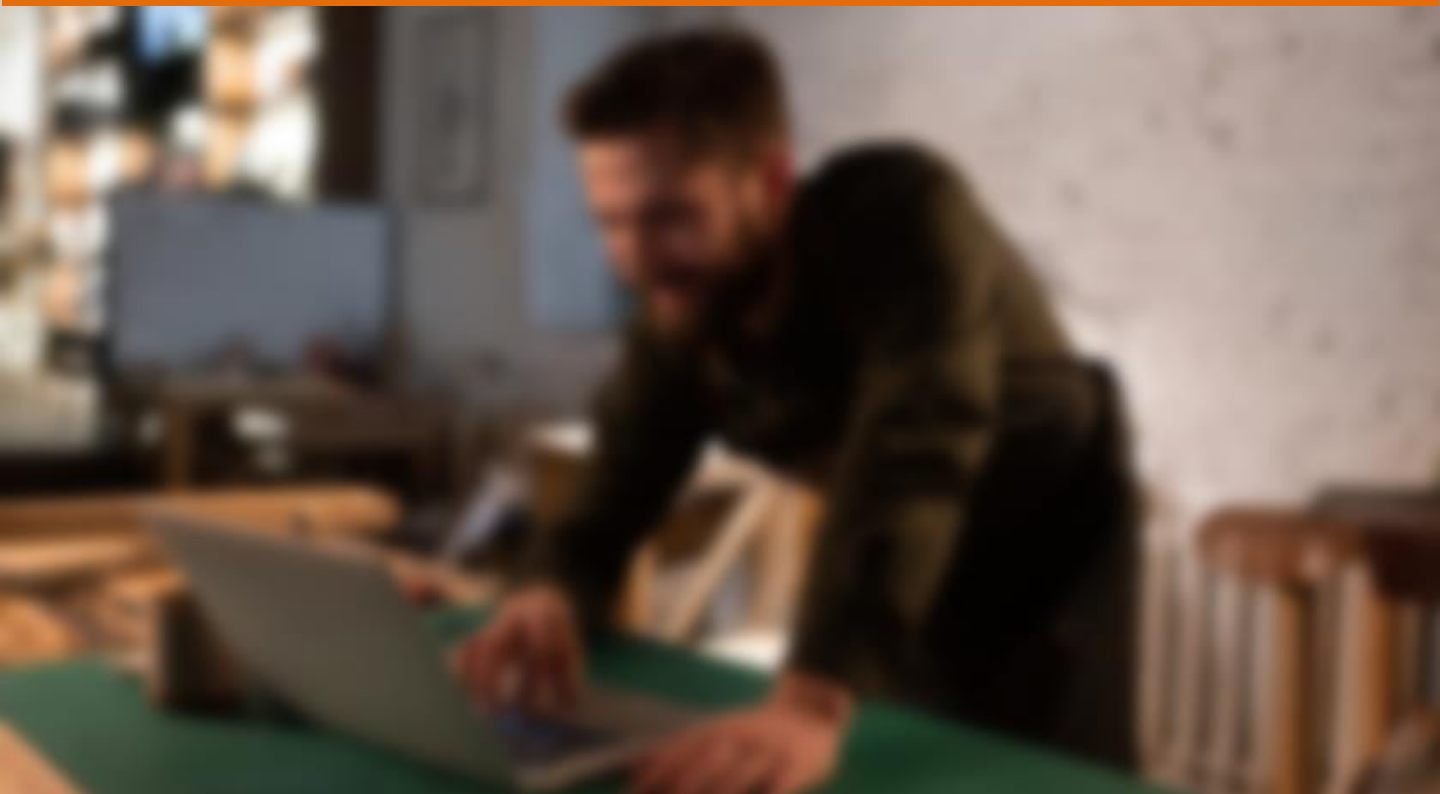
日期 **2021年6月22日(二)**  
.....

時間 **10:30-12:30, 2 小時**  
.....

形式 **網上平台 ZOOM**  
.....

費用 **HK\$320 (早鳥優惠6月8日前)**  
**HK\$400**  
.....

**Mr. Ricky Ng**



# 服務管理ABC

1. 評核技巧 (Auditing)
  - 為何要做表現評核
  - 微格分析技巧：評核更清更細
  - 運用評核工具
2. 簡報會技巧 (Briefing)
  - 目標訂立的SMART原則
  - 簡報會的三文治架構
  - 跟進團隊目標的方式
3. 教練反饋技巧 (Coaching)
  - 鼓勵式回應：鼓勵表現出色者
  - 教育式回應：糾正未符合標準的表現者
4. 反饋的3F原則

.....  
編號 **WEB6009**  
.....

日期 **2021年7月7日(三)**  
.....

時間 **10:30-12:30, 2 小時**  
.....

形式 **網上平台 ZOOM**  
.....

費用 **HK\$320 (早鳥優惠6月23日前)**  
**HK\$400**  
.....

**Ms. Janice Lo**



## 壓力管理

1. 壓力與你
2. 管理工作壓力的源頭
3. 強化自己→使自己懂得控制及駕馭
4. 適應壓力的其他策略
5. 改良你的「壓力情緒程式」

.....  
編號 **WEB6015**  
.....

日期 **2021年7月13日(二)**  
.....

時間 **10:30-12:30, 2 小時**  
.....

形式 **網上平台 ZOOM**  
.....

費用 **HK\$320 (早鳥優惠6月29日前)**  
**HK\$400**  
.....

**Mr. Johnny Ng**



# 「MBTI性格分析」入門 - 認識團體中16個不同的性格

1. 了解MBTI 的意義：心理類型
2. 動力的來源：外向 - 內向
3. 收集訊息的傾向：實感 - 直覺
4. 影響決定的因素：思考 - 情感
5. 工作的模式：判斷 - 認知
6. 如何與不同類型的性格相處
7. 為自己製訂發展計劃

.....  
編號 **WEB6010**  
.....

日期 **2021年7月15日(四)**  
.....

時間 **10:30-12:30, 2 小時**  
.....

形式 **網上平台 ZOOM**  
.....

費用 **HK\$320 (早鳥優惠7月1日前)**  
**HK\$400**  
.....

**Mr. Ricky Ng**



# 專業地處理來電及電話投訴

## 第一部分 - 專業處理電話

1. 沒有身體語言的溝通技巧
2. 重拾你的「同理心」→ 如何「用心聆聽」，了解言詞的背後
3. 處理一般查詢的困難

## 第二部分 - 處理電話投訴

4. 理解投訴及情緒
5. 正面感染對方情緒
6. 處理投訴的三步曲
7. 轉介電話投訴的正確步驟

.....  
編號 **WEB6013**  
.....

日期 **2021年8月10日(二)**  
.....

時間 **10:30-12:30, 2 小時**  
.....

形式 **網上平台 ZOOM**  
.....

費用 **HK\$320 (早鳥優惠7月27日前)**  
**HK\$400**  
.....

**Mr. Johnny Ng**



## 顧客經驗管理

- 為甚麼要實施顧客經驗管理
- 顧客經驗是甚麼?
- 提升顧客經驗的方向
- 實施顧客經驗管理的步驟

.....  
編號 WEB6011  
.....

日期 2021年8月17日(二)  
.....

時間 10:30-12:30, 2 小時  
.....

形式 網上平台 ZOOM  
.....

費用 HK\$320 (早鳥優惠6月3日前)  
HK\$400  
.....

Mr. Ricky Ng





## 故事式銷售

1. 認識顧客心理、消費動機與購買行為
2. 以故事式銷售帶出「價值」銷售越來越重要
3. 故事式銷售的架構
4. 一個好故事的必備要素
5. 如何講好個人故事、產品故事和品牌故事

.....  
編號 WEB6012  
.....


日期 2021年8月31日(二)  
.....

時間 10:30-12:30, 2 小時  
.....

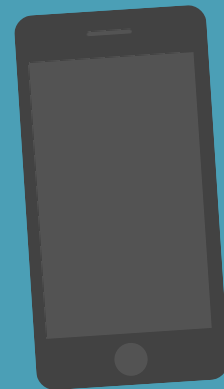
形式 網上平台 ZOOM  
.....

費用 HK\$320 (早鳥優惠8月17日前)  
HK\$400  
.....

Mr. Ricky Ng



Your story...



天高網站



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

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

   Tiptop Consultants Ltd



— SINCE 1989 —