



# 2022

## 五至八月

### MAY TO AUGUST

### 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、線上投票、線上互動等環節，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](mailto: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: \[workshop@tiptop.com.hk\]\(mailto:workshop@tiptop.com.hk\)](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。

# 五至八月課程薈萃



## 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



課程名稱	詳情	頁數
WEB6018ET: 登上管理者舞台	2022年5月3日(二) & 5月4日(三) 上午9:30-12:30, 共6小時	6
WEB6021PN: 「疫」境自強 · 重拾快樂	2022年5月11日(三) 上午9:30-12:30, 3小時	7
WEB6002JN: 有效地處理投訴及困難情況	2022年5月19日(四) 上午9:30-12:30, 3小時	8
WEB6019ET: 衝破舒適區 · 自我不設限	2022年5月24日(二) 上午9:30-12:30, 3小時	9
WEB6023RN: 如何管理新世代員工	2022年6月7日(二) 下午2:30-4:30, 2小時	10
WEB6024JN: 如何有效處理顧客的語言暴力	2022年6月15日(三) 上午9:30-12:30, 3小時	11
WEB6022PN: 入型入格 · 真溝通	2022年6月22日(三) 下午2:30-5:30, 3小時	12

## 備註：

- 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。

## 面授課程

## 五至八月課程薈萃

課程名稱	詳情	頁數
ST1289ET: 登上管理者舞台	2022年7月12日(二) 全日10:00-17:00, 6小時	14
ST1290ET: 領導團隊協作	2022年7月27日(三) 全日10:00-17:00, 6小時	15
MD1322ET: 調節四個平衡提升整全性	2022年8月12日(五) 下午2:30-5:30, 3小時	17
ST1293RN: 爆發力銷售	2022年8月24日(三) 下午2:30-5:30, 3小時	18
MD1321ET: 讓目標「易境」重生 · 實戰篇	2022年8月26日(五) 全日10:00-17:00, 6小時	19

## 處理來電及電話投訴技巧證書系列



證書系列



人氣課程

FT1106JN: 專業地處理來電及電話投訴	22年7月6日(三) 上午9:30-12:30, 3小時	13
---------------------------	------------------------------	----

FT1131JN: 處理來電及電話投訴的深化技巧	22年8月4日(四) 全日10:00-17:00, 6小時	16
-----------------------------	-------------------------------	----

完成系列課程，學員可獲發「處理來電及電話投訴技巧」證書

## 備註：

- 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

 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) 銀行轉賬恒生銀行 : 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。

## 五至八月課程薈萃

## WEB6018ET：登上管理者舞台

日期及時間 2022年5月3日(二) 上午09:30-12:30, 3小時 &  
2022年5月4日(三) 上午09:30-12:30, 3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

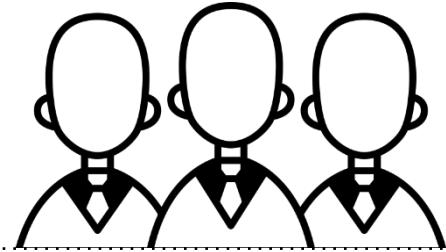
形式 網上平台ZOOM

顧問 曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)

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



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

課程介紹

3. 展現信任，主動授權

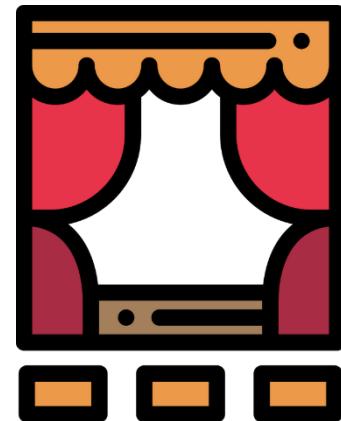
- 授權與員工投入度的關係
- 構建有效授權

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



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)



如有任何查詢，請致電2990-9888，聯絡李小姐  
或電郵至[workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk)，資料瀏覽[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)

## 五至八月課程薈萃

## WEB6021PN：「疫」境自強・重拾快樂

日期及時間 2022年5月11日(三) 上午09:30-12:30 3小時

對象 適合任何職級的在職人士

形式 網上平台ZOOM

顧問 伍啟康先生 (Mr. Patrick Ng)

目的 提升你的快樂指數，從而提高工作生產力和顧客服務水平。

面對逾兩年的世紀疫情，社會上各方面都受到嚴重打擊，每個人因而承受巨大壓力。特別在第五波疫情中，經濟正面臨斷崖式下跌，各階層皆人心惶惶。然而，在同一個逆「疫」境下，有人終日愁眉苦臉，有人卻仍能保持樂觀態度且積極地過每一天。其實開心可以選擇的嗎？本課程旨在為你提供一個線上學習平台，讓你從中體會快樂的真諦，和掌握真正開心的竅門。

1. 前言：你是「阿樂」還是「阿愁」？

2. 從科學角度看快樂

- 影響快樂的三大因素
- 快樂生活的三個層次
- 快樂方程式

## 課程介紹

3. 提升快樂指數的方法

- 學習樂觀態度
- 情緒管理 (EQ)
- 正面思考心法
- 哈佛大學推薦的快樂習慣

4. 總結及行動

• 快樂小測試	• 心理實驗
• 故事分享	• 聊天室交流
• 線上投票	• 影片分享
• 線上互動 Mentimeter	• 導師講解

## 教學方法

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)



如有任何查詢，請致電2990-9888，聯絡李小姐  
或電郵至[workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk)，資料瀏覽[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)



### 五至八月課程薈萃

#### WEB6002JN：有效地處理投訴及困難情況

--處理投訴得宜，有口皆碑的禮物 處理投訴失當，壞口碑的計時炸彈--

日期及時間 2022年5月19日(四) 上午09:30-12:30, 3小時

對象 適合從事服務業的人員參加

形式 網上平台ZOOM

顧問 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

##### 1. 顧客投訴及困難情況的類別

- 投訴的成因
- 投訴的類別
- 有效處理投訴的好處

課程介紹 2. 處理一般投訴的方法及技巧

- 理解投訴者的心情及行為
- 情緒管理
- 處理投訴三部曲

##### 3. 處理較困難的情況

- 使用友善的堅持技巧



學員讚譽

- 即使上9:30堂，但因顧問生動的講解，全無睏意，十分有趣
- 主持講解生動，小組活動有互動性
- 笑容足夠，以輕鬆手法帶出主題
- 例子生動貼題，容易明白
- 有互動，生動的教學方法

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)



如有任何查詢，請致電2990-9888，聯絡李小姐  
或電郵至[workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk)，資料瀏覽[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)

## 五至八月課程薈萃

### WEB6019ET：衝破舒適區・自我不設限

日期及時間 2022年5月24日(二) 上午09:30-12:30, 3小時

對象 適合任何行業的資深員工

形式 網上平台ZOOM

顧問 曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)

通過課程，學員將能夠：

目的

- 辨識舒適區對個人的意義
- 了解個人動力的來源及掌控力
- 訂立及突破個人在工作角色上的貢獻和價值

1. 什麼是舒適區？
  - 舒適區的定義：心理及實際層面

2. 個人舒適區
  - 我的思維
  - 我的習慣
  - 我的情緒

課程介紹

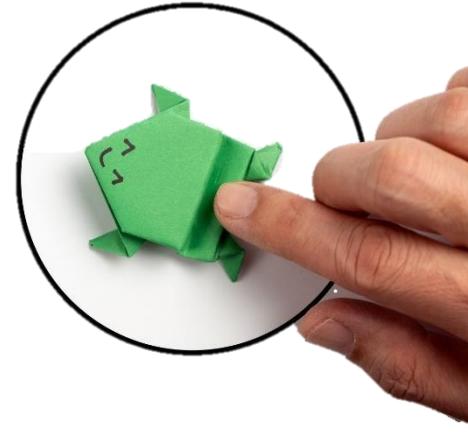
3. 自我移除障礙
  - 是什麼阻礙了我的工作發展？
  - 我在工作及生活上預期的結果
  - 發掘個人優勢及貢獻

4. 個人專屬選擇權 (Points of You 圖片運用)
  - 貢獻 (工作相關層面)：過去及現在的我，在工作上有什麼重要貢獻
  - 意義 (工作相關層面)：未來的我，如何令當前角色變得更有意義

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)



如有任何查詢，請致電2990-9888，聯絡李小姐  
或電郵至[workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk)，資料瀏覽[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)

## 五至八月課程薈萃

### WEB6023RN：如何管理新世代員工

日期及時間 2022年6月7日(二) 下午2:30-4:30, 2小時

對象 適合管理人員

形式 網上平台ZOOM

顧問 伍康球先生 (Mr. Ricky Ng)

你是否覺得與新世代同事溝通充滿挑戰性？你是否想有效管理新世代團隊但不得其法？透過本次工作坊，你將重新認識何謂「新世代」，並明瞭他們的背景、特性及價值觀，讓你可以運用適當的溝通模式，有效推動新世代員工，並令到團隊更和諧。

1. 誰是新世代?
  - 標籤化效應
  - 跨世代管理
  - 人力市場挑戰

課程介紹

2. 新出現的服務業員工管理問題
  - 躺平心態
  - 捷徑思維
  - 自我中心
  - 工作貶值
3. 服務業管理者的自我修為
  - 大局觀
  - 多元溝通
  - 遊戲化管理

原價：HK\$600

費用 早鳥優惠：HK\$500 (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)

# NEW GENERATION



如有任何查詢，請致電2990-9888，聯絡李小姐  
或電郵至[workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk)，資料瀏覽[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)

## 五至八月課程薈萃

### WEB6024JN：如何有效處理顧客的語言暴力

日期及時間 2022年6月15日(三) 上午09:30-12:30 3小時

對象 適合從事服務業的人員參加

形式 網上平台ZOOM

顧問 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

1. 知戰地，知戰日 – 前線人員該如何適應對抗性趨勢？
2. 語言暴力的類別，由「侮辱」到「威脅」
3. 顧客出現語言暴力的重要原因
4. 抱怨的人其實需要什麼？調查新啟示
5. 處理語言暴力者的策略

#### 5.1 非一般的EQ - 越難越愛，你能嗎？

- 測試你對一些粗口的反應，了解你的情緒陷阱
- 一項調查發現講粗口可以止痛

• 由「分別心」到「平常心」，由「忍受」到「享受」，並非不可能

#### 5.2 有效的降溫策略 (De-escalation Strategy)

- 掌握四個階段的心理及應對指示
- 如何有效地降溫
- 放縱時刻，尋找你的情緒平衡
- 十個有效「解圍」的重要技巧
- 當遇到人身威脅時，如何克服恐懼及掌控情況

• 說話技巧好清晰，欣賞用生活化的話題

• 專業的理論講述，運用許多例子做case study

• 有效的降溫策略

• 調解客人情緒及應對方法

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)



如有任何查詢，請致電2990-9888，聯絡李小姐  
或電郵至[workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk)，資料瀏覽[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)



SINCE 1989 P. 11

## 五至八月課程薈萃

## WEB6022PN：入型入格·真溝通

日期及時間 2022年6月22日(三)下午14:30-17:30, 3小時

對象 適合所有在職人士

形式 網上平台ZOOM

顧問 伍啟康先生 (Mr. Patrick Ng)

溝通是每個人每天都要進行的生活環節，但「溝而不通」往往是不少人曾經遇過的問題。不論是在工作或家庭層面，有效溝通的確是現今世代一個非常重要的「生存技能」。正所謂知己知彼，如果我們能先了解自己和別人的溝通型格及其特點，就可以提升日常人際溝通的成效，讓你的工作和個人／家庭生活都更得心應手了。

1. 前言：你知道自己屬於哪種溝通型格？跟哪類人溝通最合拍？

2. 四種溝通型格 (social styles) 的特質及職場應用

- 分析型、友善型、幹勁型、表達型
- 各種型格的特質及強項

課程介紹 3. 溝通模式

- 溝通過程：傳送者、接收者、信息、回饋
- 從NLP角度看有效的人際溝通

理解

回應

記憶

4. 聆聽技巧

- 聆聽4部曲：專注、理解、回應、記憶
- 3種聆聽模式：競爭式、被動式、主動式

5. 多元溝通策略

- 運用換位思考製造情緒共鳴
- 有效地與不同溝通型格同事互補、協同

6. 總結及行動

• 性格測試	• 聊天室交流
• 故事分享	• 影片分享
• 線上投票	• 導師講解
• 線上互動 Mentimeter	

教學方法

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)



如有任何查詢，請致電2990-9888，聯絡李小姐  
或電郵至[workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk)，資料瀏覽[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)



### 五至八月課程薈萃

#### FT1106JN : 專業地處理來電及電話投訴



日期及時間 2022年7月6日(三) 上午09:30-12:30, 3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

顧問 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)



#### 課程介紹

##### 第一部分 - 專業處理電話

###### 1. 沒有身體語言的溝通技巧

- 詞彙的選擇
- 聲調的控制
- 快慢的調節
- 懶音、尾音的忌諱

###### 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. 掌握自己的情緒, 提高免疫力

###### 6. 正面感染對方情緒

###### 7. 處理投訴的三步曲

###### 8. 轉介電話投訴的正確步驟

- 內容充實, 能夠聽取更多實例, 吸取更多經驗

- 互動, 與主題吻合, 節奏明快

- 應用性高, 生動有趣

- 有熱誠, 用心教導

- 顧客投訴分析, 可以容易處理客人情緒

#### 學員讚譽

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)

完成以下兩項課程可獲「處理來電及電話投訴技巧」證書

#### 系列證書

- 專業地處理來電及電話投訴(FT1106)

- 處理來電及電話投訴的深化技巧(FT1131)

#### 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](mailto:workshop@tiptop.com.hk), 資料瀏覽[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)



## 五至八月課程薈萃

## ST1289ET：登上管理者舞台

日期及時間 2022年7月12日(二) 全日10:00-17:00, 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

顧問 曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)

通過課程, 學員將能夠:

- 思維上從個人轉變成管理人

目的

- 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

## 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

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]



如有任何查詢, 請致電2990-9888, 聯絡李小姐  
或電郵至[workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk), 資料瀏覽[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)



## ST1290ET：領導團隊協作

利用Points of You 的圖像工具為引子，探討及辨識團隊及團隊工作的意義，並增強團員相互理解的意識，透過坦率分享及彼此欣賞，為共同目標，創造成果

日期及時間 2022年7月27日(三) 上午10:00-17:00, 6小時

對象 適合任何需要與別人合作的成員

顧問 曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)

### 1. 團隊的定義

- 你眼中何謂團隊工作?

### 2. 領導團隊基本功

- 一切從自己開始
- 領導他人的基本要素

### 3. 團隊信任的根源

- 聚焦提升雙方感情的事
- 關顧別人需要, 勇敢面對自己期望
- 創造共享成果的局面

### 4. 團隊的有效溝通

- 阻礙溝通的原因
- 同理心溝通

### 5. 協作創造成果

- 欣賞自己欣賞別人
- 團隊活動: 當卓越產品遇上高要求顧客

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]



如有任何查詢，請致電2990-9888，聯絡李小姐  
或電郵至[workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk)，資料瀏覽[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)

## 五至八月課程薈萃

## FT131JN：處理來電及電話投訴的深化技巧

日期及時間 2022年8月4日(四) 全日10:00-17:00, 6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或
- 已參加專業地處理來電及電話投訴(FT1106)課程的人士參加

顧問 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

- 適當的「定位」→ 碰一個，上一課
- 思維要「升呢」→ 舊思維不能迎接新挑戰
- 了解情緒與忿怒及駕馭你的「情緒死穴」
- 處理不安/情緒不穩的顧客 → 只有一句「我明白」並不足夠
  - 敏銳的聆聽
  - 引導顧客適當宣洩
  - 反映感受法
- 處理忿怒顧客的技巧
- 換詞技巧可減低尖銳性
- 避免交叉感染
- 置客於「道德高地」
- 帶領顧客從「右腦」進回「左腦」
- 非一般的跟進 → 活現轉投訴為讚譽
- 處理「粗魯」的顧客
  - 克服恐懼
  - 如何表達你的底線
- 處理其他棘手個案

學員讚譽

- 三元思維，改善自己面對客人投訴時的情緒
- 顧問會以實例支持內容，令印象更深刻
- 對同學的問題都耐心解答
- 見解觸及主題，深入淺出

費用

原價：HK\$1,700  
 早鳥優惠：HK\$1,500 (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)

系列證書

完成以下兩項課程可獲「處理來電及電話投訴技巧」證書

- 專業地處理來電及電話投訴(FT1106)
- 處理來電及電話投訴的深化技巧(FT1131)

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](mailto:workshop@tiptop.com.hk)，資料瀏覽[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)



## 五至八月課程薈萃

## MD1322ET：調節四個平衡提升整全性

日期及時間 2022年8月12日(五) 下午2:30-5:30, 3小時

對象 適合任何人士及管理者

曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)



- 英國國際香薰治療師聯合會會員  
- Registered Member - The International Federation of Aromatherapists

顧問

- 倫敦香薰治療學院文憑  
- Holistic Aromatherapy Diploma – London School of Aromatherapy
- 香港香薰治療師協會文憑會員  
- Trained Member - Hong Kong Aromatherapy Association

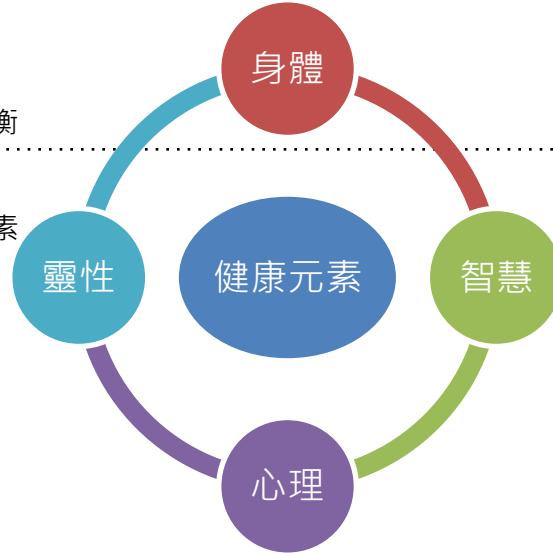
通過課程, 學員將能夠:

目的

- 從整全性角度看待自己及別人
- 發掘及正視個人內心的需要
- 透過植物精華油的輔助達致內外平衡

課程介紹

1. 整全性的概念
  - 身體, 智慧, 心理及靈性的健康元素
  - 設定恆常更新的個人計劃



2. 聆聽內心需要
  - 關注員工四個平衡的重要性
  - 從理解到支持員工的過程與技巧
    - 訪談, 記錄, 共識
3. 植物精華油輔助平衡 (此部份結合香薰治療的理論與應用)
  - 植物精華油跟個人整全性的關係
  - 如何在四個平衡上安全運用植物精華油以提升效果

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]



如有任何查詢, 請致電2990-9888, 聯絡李小姐  
或電郵至[workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk), 資料瀏覽[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)

## 五至八月課程薈萃

**ST1293RN: 爆發力銷售**

日期及時間 2022年8月24日(三) 下午2:30-5:30, 3小時

對象 適合前線主管、區域主管、及前線營運管理人

顧問 伍康球先生 (Mr. Ricky Ng)

你是否能有效把握短時間內的市場機會，將生意額作最大程度的提升？

「爆發力銷售」主旨 在於運用最佳銷售策略，流程調整，貨品配合，人員推動，令我們不會浪費一瞬即逝的黃金機會，並且為日後生意鋪墊持續增長的行動。

1. 前線人員心態配合

- 長遠觀點
- 爆發力

課程介紹

2. 人，貨，店準備

- 提升單價技巧
- 流程改善
- 貨品配合

3. 開發客源

- 口碑效應
- 事前宣傳

4. 如何延續促銷效應

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]



如有任何查詢，請致電2990-9888，聯絡李小姐  
或電郵至[workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk)，資料瀏覽[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)

## 五至八月課程薈萃

## MD1321ET：讓目標「易境」重生・實戰篇

日期及時間 2022年8月26日(五) 全日10:00-17:00, 6小時

對象 適合管理人員

顧問 曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)

通過課程, 學員將能夠:

目的

- 辨識個人面對環境及工作的心理狀況
- 認清及訂立平衡人生的目標與工作策略
- 善用有效工具實踐相關任務, 推進有價值的事情

1. 幻變時代掌握時機
  - 內外而來挑戰
  - 掌控我的狀態

2. 認清目標切中核心
  - 譜寫人生願景
  - 諸事過濾工具
  - 聚焦價值要事

課程介紹

3. 圍繞要事部署策略
  - 哪個角色關鍵?
  - 九宮格思考術
  - 優先目標排序

4. 實踐行動邁向目標
  - 子彈筆記的精要: 思維. 系統. 實作
  - 前中後三期實踐
  - 繪畫你的筆記本



原價 : HK\$1,700

費用 早鳥優惠 : HK\$1,500 (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](mailto:workshop@tiptop.com.hk), 資料瀏覽[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)

# 報名表

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



Tiptop Consultants Ltd.  
天高管理發展有限公司

(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

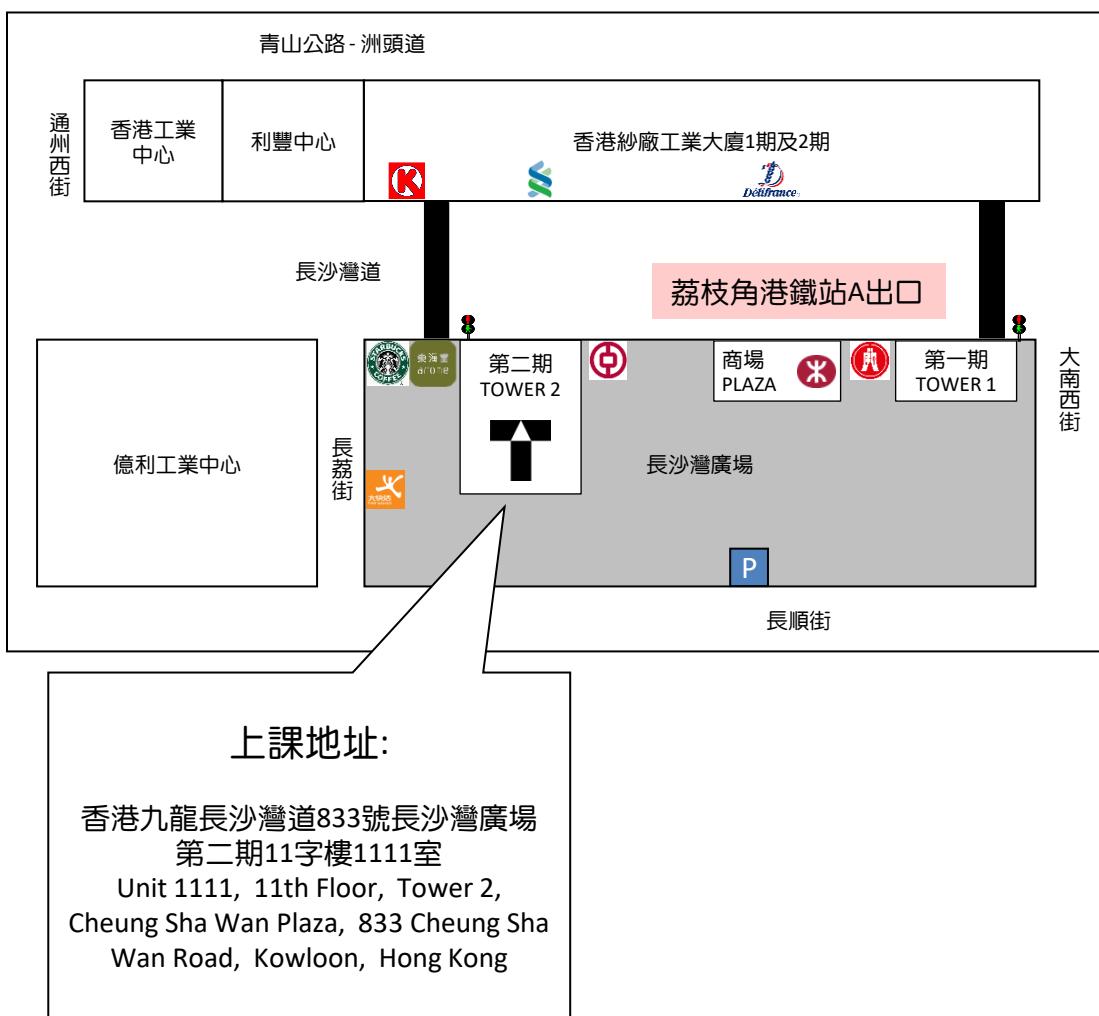
付款方法	<input type="checkbox"/> 支票 投頭 : Tiptop Consultants Ltd. 寄往 : Unit 1111, 11/F, Tower 2, Cheung Sha Wan Plaza, 833 Cheung Sha Wan Rd, Kowloon (Attn : Ms. Edith Lee)	<b>颱風或黑色暴雨警告 :</b> 如遇颱風(八號或以上) / 黑雨 在開課兩小時前除下，課程如常 進行。 如因天氣關係令當日之課程延期， 天高將另行個別通知參加者有關 更新上課日期。
	<input type="checkbox"/> 銀行轉賬 恒生銀行 : 258-070705-001 (Tiptop Consultants Ltd.) 並將收據及參加表格傳真至 2745-8484 或電郵至 <a href="mailto:workshop@tiptop.com.hk">workshop@tiptop.com.hk</a>	



如有任何查詢，請致電2990-9888，聯絡李小姐  
或電郵至[workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk)，資料瀏覽[www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)



# 想了解更多， 歡迎與我們聯絡



Tiptop Consultants Ltd



Tiptop Consultants Ltd

天高網站



天高管理發展有限公司  
TIPTOP CONSULTANTS LTD.

Tel : (852) 2990 9888

Fax : (852) 2745 8484

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

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