

FT1106JN : 專業地處理來電及電話投訴

日期及時間	2023年3月15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)

第一部分 - 專業處理電話

- 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
- 重拾你的「同理心」→ 如何「用心聆聽」, 了解言詞的背後
- 處理一般查詢的困難

課程介紹

第二部分 - 處理電話投訴

- 理解投訴及情緒
- 掌握自己的情緒, 提高免疫力
- 正面感染對方情緒
- 處理投訴的三步曲
- 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)