

三至四月課程薈萃

FT1106JN：專業地處理來電及電話投訴



日期及時間	2025年3月27日 (四) 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
導師	吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

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

課程介紹

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

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)

期間限定：二人同行一人免費



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]