

FT1122JN: 如何有效處理顧客的語言暴力

日期及時間 2023年10月10日(二) 上午9:30-12:30, 3小時

對象 適合從事任何前線人員參加

導師 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

課程介紹

- 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



學員讚譽

- 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)