

FT1131JN : 處理來電及電話投訴的深化技巧

日期及時間	2023年4月19日(三) 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)
課程介紹	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適當的「定位」→ 碰一個·上一課 2. 思維要「升呢」→ 舊思維不能迎接新挑戰 3. 了解情緒與忿怒及駕馭你的「情緒死穴」 4. 處理不安/情緒不穩的顧客 → 只有一句「我明白」並不足夠 <ul style="list-style-type: none"> • 敏銳的聆聽 • 引導顧客適當宣洩 • 反映感受法 5. 處理忿怒顧客的技巧 <ul style="list-style-type: none"> • 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 6. 處理「粗魯」的顧客 <ul style="list-style-type: none"> • 克服恐懼 • 如何表達你的底線 7. 處理其他棘手個案
學員讚譽	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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)