

## FT1179JW：應對「麻辣」顧客投訴:化「危」為「機」

日期及時間 2023年2月17日(五) 全日10:00-17:00, 6小時

對象 適合任何從事服務業的前線人員

顧問 黃娉玲小姐 (Ms. Josephine Wong)  
從事人力資源發展及培訓工作二十多年，她曾為香港、澳門等不同地區的企業及教育機構提供顧問服務，尤其擅長設計客制化的人才發展方案、企業文化及管理人員培訓。

目的 本課程助學員解讀顧客投訴心理，掌握投訴背後的動機，迅速解決問題，贏取顧客的信心，成功化危為機

1. 顧客體驗(CX)
  - 營造超凡顧客體驗的重要性
  - 顧客體驗和顧客服務的關係
2. 顧客如何透過我們的身體語言、用語、語氣聲調和回應來「解讀」我們
  - 掌握精確觀察力探知顧客的情緒狀態及內心想法
  - 有效地運用身體語言與顧客瞬間建立親和力
3. 識別顧客的真正期望和需求，做一個「對事不對人」的問題解決者
  - 透過同理心聆聽，理解顧客的立場並掌握問題核心
  - 用「以客為本」的心態，協助顧客解決問題
4. 應對「麻辣」顧客
  - 瞭解不同「麻辣」顧客的行為特徵
  - 運用策略性心法去管理顧客期望
5. 處理具挑戰性的情況和投訴
  - 運用化危為機的應變技巧，有效處理投訴

課程介紹



課程特色

導師將強調課程的實用性及應用性，透過有趣互動的學習模式，學員都能立刻應用所學技巧於日常工作上

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)