

FT1180JN: 如何有效及專業處理不同的困難投訴者

日期及時間 2024年4月10日(三) 上午9:30-12:30, 共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)

- 課程介紹
1. 掌握投訴的新地貌/脈搏，與時並進
 2. 前線同事是否真正相信投訴的價值
 - 了解顧客不滿冰山 (Customer Annoyance Iceberg)
 3. 我們需要更高的情商及思維
 - 當E.Q 零蛋遇到E.I 3.0
 4. 專業處理情緒泛濫的投訴者 (Emotional Flooding Complaints)
 - 「無理取鬧」可以是很主觀的
 - 前線同事同理心不足，亦可變成「無理取鬧」
 - 一項調查發現什麼是一個投訴者最想要的
 - 挑戰你的聆聽測試
 - 增強你的同理心技巧 (Empathetic Skills)
 - 只有少數前線懂得的 Follow-through
 5. 處理「有機心」的投訴者
 - 看破但不說破，讓對方知難而退，這需要極高情商
 6. 有效處理粗魯及情緒威脅 (Emotional Blackmailing)的投訴者
 - 例如信唔信我向傳媒投訴？
 - 同事有時亦需要「較硬淨」的回應技巧及信心
 - 「平常心」不單是欣然面對，亦需要包含「放下」

- 學員讚譽
- 課程各方面都能學到野
 - 聽完討論後既回饋好有意義同正面
 - 好有活力同流暢，唔會太沉悶
 - 好細心和每個章節都描述得好仔細

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)

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]