

FT1182JN: 專業處理棘手的投訴者及索償個案

日期及時間 2024年8月13日 (二) 上午9:30-下午1:00, 3.5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，不可落後於形勢
 - 碰一個，上一課
 - 舊思維與新思維的比較
2. 了解顧客不滿冰山 (Customer Annoyance Iceberg)
 - Social media的時代，你更要相信投訴的價值
3. 專業處理憤怒的情緒氾濫者 (Emotional Flooding Complaints)
 - 增強你的同理心技巧 → 測試你的聆聽力
 - 高效降溫 (De-escalation)
 - 「真」的聆聽
 - 不解 / 明白
 - 連結 VS 斷線
 - 建議 / 行動
 - 懂得「用詞」及「換詞」技巧，對降溫極大幫助
 - 有效降溫的語句參考
4. 有效處理無理取鬧者
 - 同理心不足，亦可變成無理取鬧
5. 專業處理要求賠償的投訴者
 - A. 非常樂意，留住客人
 - B. 「訴」的迫降 → 妥協的藝術
 - C. 拒絕賠償
 1. 一般情況 → 如何得體或堅定地拒絕？
 2. 棘手情況，如何處理有機心的索償或獅子開大口的索償者 → 如何令對方知難而退？
6. 有效處理情緒威脅(Emotional Blackmailing)的投訴者

原價：HK\$900

費用 早鳥優惠：HK\$800 (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]