

九至十二月課程薈萃

FT1188JN: 有效處理顧客的語言暴力、衝突及困難情況

說服一個人有時不是靠「道理」

是靠你個人的「實力」

日期及時間 2025年11月6日 (四) 上午9:30-下午1:00, 3.5小時

對象 適合任何前線服務人員參加

導師 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

1. 「之戰地，之戰日」
 - 前線如何適應日趨「對抗性」的形勢？

2. 為何顧客這麼燥底？
 - 認識aggressive behavior
 - 了解顧客由“blame to flame”的階段
 - 由「侮辱」到「威脅」掌握一些心理學

3. 有效「撲火」策略

- 「暖」處理
 - 「承認」某部份處理不恰當
 - 致歉 → 謝謝你告訴我這件事情
 - 其他
- 「熱」處理
 - 如何「有勢」地叫停 (Say Stop)
 - Go Low & Slow
 - Regulate, not educate
 - 當事情 go violent
 - 一些替你解圍的技巧及回應
 - 人身安全的提示

4. 處理顧客之間的衝突

- 盡量避免有win-lose情況
- 不要Take side
- Deal with the leader

5. 如何應對威脅及恐嚇？

- 加強你對於一些法律常識

原價：HK\$920

費用 早鳥優惠：HK\$820 (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]

如有任何查詢，請致電2990-9888，聯絡李小姐
或電郵至workshop@tiptop.com.hk，資料瀏覽www.tiptop.com.hk