

二至五月課程薈萃

FT1192JN: 有效處理投訴及社交媒體的投訴

「你的脾氣不可大於能力」

日期及時間 2026年2月27日 (五) 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)

- 課程介紹
1. 對顧客投訴的不一樣定位
 2. 思維要「升呢」，舊思維不能連接新挑戰
 - 什麼是「投訴冰山」
 - 由EQ零蛋到E.I 3.0
 3. 高效處理情緒氾濫的投訴
 - 處理盛怒的投訴者 → 如果高效降溫
 - i. 忿怒管理的第一個Tips 是掌握為何人們(包括自己)會盛怒
 - ii. 「颱風」為何會逐漸減弱
 - iii. 降溫的四個重要技巧
 - iv. 你能「接納」一個表面無理的投訴者嗎?
 - 處理受傷害的投訴者，你更需要顯示同理心
 4. 如何有效處理一些粗魯及情緒勒索的投訴者
 - 如何「聽進去不一樣」
 - 更高EQ的應對，更不要讓自己「不開心」
 5. 如何更Tactful 去處理社交媒體的投訴
 - 了解社交媒體的傳播威力
 - 不只是基於真相或謊言，誰對誰錯
 - 如何專業處理社交媒體投訴的重要心態

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2990-9828
或電郵至workshop@tiptop.com.hk，資料瀏覽www.tiptop.com.hk