

二至五月課程薈萃

FT1193JN: 如何有效避免「冗長」的電話投訴及應對刁難的提問

日期及時間 2026年4月9日 (四) 上午9:30-下午1:00, 3.5小時

對象 適合從事電話接聽及處理電話投訴的服務人員參加

導師 吳海泉先生 (Mr. Johnny Ng)

1. 你現時的ACD (Average call duration) 如何？
2. 為何電話投訴變得「冗長」？
 - 電話投訴的複雜性
 - 接聽電話投訴的服務人員經驗/知識不足
 - 投訴人的行為
 - 包括無理取鬧者、咬住唔放者、喋喋不休的投訴人、受害者等
 - 不專業轉介電話導致「第二次爆發」

課程介紹

3. 考考你 → 你會如何回應以下六條問題？
4. 了解提問者背後的動機及心理
5. Don't react / over-react, but respond professionally
6. 一些重要的技巧化解挑戰 → “Play Down” “Fogging” “mild-confrontation” “setting limits” “soft warning” 等可運用於不同情況
7. 一些Sample 的Q&A

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