




# 公開課程 課程薈萃 MAR - APR 2025

 2990 9888  
 [www.tiptop.com.hk](http://www.tiptop.com.hk)  
 [workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk)

# 三至四月課程薈萃

## 互動授課模式

課程多包含小組討論、角色扮演、個案分析和技巧訓練等環節，讓學員更易於吸收。所有課程均以廣東話教授、教材亦以繁體中文為主。

## 便捷上課地點

上課地點座落於港鐵荔枝角站A出口上蓋，既方便又快捷。

地址：九龍長沙灣道833號，長沙灣廣場第二期11字樓 1111室 – 天高培訓室

## 天高公開課程特色

天高提供團體工作坊，以包班形式進行。公司可根據培訓需要，安排一組同事報讀同一課程(包班形式的人數按個別課程而定)，並可自由選擇合適的上課日期、時間及場地。若有任何查詢，歡迎聯絡公開課程組，電話:2990-9888或電郵至 [workshop@tiptop.com.hk](mailto:workshop@tiptop.com.hk)

## 未能出席及特殊情況安排

- 參加者報名後，如未能出席課堂，請於開課前7天以電郵形式(<mailto:workshop@tiptop.com.hk>)通知天高管理發展有限公司。有關的學費可於兩個月內使用，用作參加同等價值的課程，或歡迎參加者安排替換人選。否則臨時缺席的參加者將被收取HK\$300元行政費。
- 如遇颱風〔八號或以上〕/ 黑雨，在開課前兩小時解除，課程將如常進行。
- 如因天氣惡劣、颱風、公眾活動、政府政策、防疫措施、電力或網絡故障等不可控制的因素，導致當日課程延期，天高將另行個別通知參加者有關更新的上課日期。

## 部分參加者的讚譽

- 好有趣, 用詞簡單, 很容易吸收, 令自己有信心
- 顧問的語調和語氣最值得學習, 表情表達上亦令聽眾印象更深刻
- 全面, 有很多實例, 喜歡示範法
- 深入淺出, 容易記憶, 易學易用
- 能好好營造學習氣氛
- 有經驗、有氣氛
- 好有活力同流暢, 唔會太沉悶
- 表情豐富、身教, 多例子
- 活動教學
- 具體舉例子足夠
- 親和力強, 生動, 容易入腦
- 用輕鬆、有趣味性手法引導, 帶學員入題
- 好用心, 好多角度的方法, 知識豐富
- 使用實例作教材容易投入內容吸引
- 講解有趣味性, 喜歡互動、樂於聆聽
- 風趣、生動, 完全可帶動氣氛, 資料充足
- 對各行各業有深入了解, 能有效活用課堂之中, 提升參與者吸收度
- 能即時對學員的實際需要提供改善意見
- 知識多, 了解學生真正問題
- 好細心和每個章節都描述得好仔細
- 很好, 內容到位、貼地、風趣
- 課堂輕鬆, 容易入腦, 技巧實用性高, 生活化, 貼合現今社會情況! 加油!
- 實用
- 專業, 有豐富經驗
- 很清晰
- 分析客觀, 容易明白
- 氣氛輕鬆、愉快, 生動有趣!
- 說話生動, 能令人專心聆聽
- 好活動性, 好生動, 令學員易明白
- 內容貼地、實用, 導師present方法生動吸引
- 生動, 好笑, 內容富娛樂性
- Nice ppl, 聲調、動作吸睛
- Well done!
- Very informative on each topic, presented in an interesting way
- Interactive, quote quite practical examples. Easy understanding
- 幽默, 生活化
- 場景同例子貼地
- 生動, 有互動
- 專業生動有趣
- 深入淺出, 能帶動學員互動
- 有不同行業交流
- 多事件分享
- 耐心, 多角度思考

# 三至四月課程薈萃

06

ST1298HL

以「影響式領導」帶動新世代員工

2025年3月11日 (二)

下午2:30-5:30, 3小時

07

FT1106JN

專業地處理來電及電話投訴

2025年3月27日 (四)

上午9:30-下午12:30, 3小時

08

MD1315RN

活學活用 MBTI

2025年4月9日 (三)

下午2:30-5:30, 3小時

09

FT1184ET

港式服務之道：情感連結與耐心之道

2025年4月17日 (四)

上午9:30-下午12:30, 3小時

備注：

- 在完成辦理有關課程的註冊程序後，有關資料將成為參加者上課紀錄的一部分  
天高管理發展有限公司僅用作本公司服務 / 課程宣傳用途
- 工作坊中派發的資料僅供個人參考之用

付款方法：

支票

抬頭：Tiptop Consultants Ltd.

寄往：Unit 1111, 11/F, Tower 2, Cheung Sha Wan Plaza,  
833 Cheung Sha Wan Rd, Kowloon (Attn: Ms. Edith Lee)

銀行轉賬

恆生銀行：258-070705-001(Tiptop Consultants Ltd.)

並將收據電郵至workshop@tiptop.com.hk

轉數快 | 快速支付帳號 (FPS No.): 160105227

(Tiptop Consultants Limited)

颱風或黑色暴雨警告：

如遇颱風 (八號或以上) / 黑雨在  
開課兩小時前除下，課程如常進行。  
如因天氣關係令當日之課程延期，  
天高將另行個別通知參加者有關  
更新上課日期。

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

5

# 三至四月課程薈萃



## ST1298HL: 以「影響式領導」帶動新世代員工

在現今的職場，新世代員工似乎往往令人聯想到「無禮貌、無紀律」、「唔鬧得、唔捱得」、「做嘢唔上心」、「唔聽教」、「駁嘴駁舌」等等負面標籤，令很多主管感到頭痛。到底新世代員工問題背後的真相是甚麼？面對不斷加入職場的新世代，作為主管應該如何自處？又應該以甚麼方法推動他們？本課程將為你剖析新世代員工的特色，並分享如何透過「影響式領導」，更有效地帶動新世代員工。

日期及時間 2025年3月11日 (二) 下午2:30-5:30, 3 小時

對象 適合主管或將晉升為主管參加

導師 盧狄軒先生 (Mr. Hugo Lo)

1. 新世代員工的特色
  - 新世代員工的常見狀況
    - 無禮貌、無紀律？唔鬧得、唔捱得？做嘢唔上心？唔聽教仲駁嘴駁舌？
  - 對症下藥，走進「新世代」的內心
    - 不一樣的職場倫理
    - 工作性價比轉變
    - 分割式Work-life balance
    - 新世代亦是「Me世代」

### 課程介紹

2. 調整心態，掌握「影響式領導」心法
  - 「傳統式領導」vs「影響式領導」
  - 避免標籤化，年齡不是原罪
  - 掌握領導者的自我修養
3. 現代問題需要現代手段，3招帶動新世代員工
  - 做個Buddy式主管
  - 激發職場Ownership
  - 正向表現管理

原價：HK\$870

### 費用

早鳥優惠：HK\$770 (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)

期間限定：二人同行一人免費



### 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

# 三至四月課程薈萃

## FT1106JN：專業地處理來電及電話投訴



日期及時間	2025年3月27日 (四) 上午09:30-12:30, 3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)

### 第一部分 - 專業處理電話

1. 沒有身體語言的溝通技巧
  - 詞彙的選擇
  - 聲調的控制
  - 快慢的調節
  - 懶音、尾音的忌諱
2. 重拾你的「同理心」→ 如何「用心聆聽」, 了解言詞的背後
3. 處理一般查詢的困難

課程介紹

### 第二部分 - 處理電話投訴

4. 理解投訴及情緒
5. 掌握自己的情緒, 提高免疫力
6. 正面感染對方情緒
7. 處理投訴的三步曲
8. 轉介電話投訴的正確步驟

HK\$870

費用

早鳥優惠：HK\$770(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)

期間限定：二人同行一人免費



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]

# 三至四月課程薈萃

## MD1315RN: 活學活用 MBTI

「你係E人，一定好識得social啦！」「你平時咁靜，一定係個I人！」MBTI 16型人格在近年風靡全世界，以上的對白可能都經常出現在大家的日常對話中。MBTI固然是一個能幫助我們快速認識自己及他人的工具，然而，若我們在應用MBTI時沒有一個正確的認識及應用心態，則很容易出現「刻板印象」，限制了我們對自己及他人的認識。

天高重新推出MBTI 16型人格應用課程，由Mr. Ricky Ng 為大家深入淺出地介紹MBTI，以及如何正確地理解MBTI的各項指標，讓你能認識及辨別自己及他人的MBTI人格，從而調整溝通策略，助你閱人有術、高效溝通！

日期及時間 2025年4月9日 (三) 下午2:30-5:30, 3小時

對象 適合任何人員參加

導師 伍康球先生 (Mr. Ricky Ng) - MBTI 認可培訓導師

### 課程介紹

1. MBTI 的基礎介紹
  - 如何分辨自己是16型中的哪一個？
  - 性格類型對工作表現的影響
2. 從「內向與外向」看如何激勵不同的同事
3. 以「實感與直覺」，加強學習能力
4. 善用「思考與情感」，發揮全面影響力
5. 認清「判斷與感知」，管理自己與他人



原價：HK\$870

### 費用

早鳥優惠：HK\$770 (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)

期間限定：二人同行一人免費



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]

# 三至四月課程薈萃

## FT1184ET: 港式服務之道：情感連結與耐心之道

◆ ◆  
**NEW**  
◆ ◆

日期及時間 2025年4月17日 (四) 上午09:30-12:30, 3小時

對象 適合前線及前線管理人員參加

導師 曾逸楹小姐 (Ms. Elena Tsang)

1. 港式服務精神代代相傳
  - 相傳要訣
  - 再度提升憑什麼
2. 從不同角度走進顧客感覺
  - 焦急原自店舖食肆講規矩
  - 焦急原自不同聲不同氣
3. 理解前線服務人員的情緒表達
  - 我們的情緒從何而來
  - 如何有效助己助人脫情困
4. 聚焦強勢的港式服務體驗
  - 顧客服務體驗要素
  - 提升最強實力: 耐性
  - 建立我們的自家體驗

### 課程介紹

費用  
原價：HK\$870  
早鳥優惠：HK\$770 (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)  
期間限定：二人同行一人免費



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]



# 報名表 (請電郵至workshop@tiptop.com.hk)

**Tiptop Consultants Ltd.**  
天高管理發展有限公司

(請以正楷英文填寫表格)

網上報名

公司名稱：\_\_\_\_\_

通訊地址：\_\_\_\_\_

聯絡人：\_\_\_\_\_ 電話：\_\_\_\_\_

傳真：\_\_\_\_\_ 電郵：\_\_\_\_\_



課程編號	課程日期	參加者名稱	職位	手機號碼	電郵	費用
其他： <input type="checkbox"/> 出席證書 - 請注明列印姓名：_____						
						總額：

備注：

- 在完成辦理有關課程的註冊程序後, 有關資料將成為參加者上課紀錄的一部分  
天高管理發展有限公司僅用作本公司服務/課程宣傳用途
- 工作坊中派發的資料僅供個人參考之用

付款方法：

支票  
抬頭：Tiptop Consultants Ltd.  
寄往：Unit 1111, 11/F, Tower 2, Cheung Sha Wan Plaza,  
833 Cheung Sha Wan Rd, Kowloon (Attn: Ms. Edith Lee)

銀行轉賬  
恆生銀行：258-070705-001(Tiptop Consultants Ltd.)  
並將收據及參加表格傳真至2745-8484  
或電郵至workshop@tiptop.com.hk

**颱風或黑色暴雨警告：**

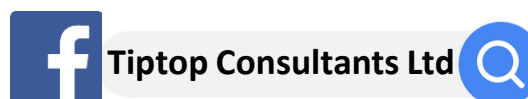
如遇颱風(八號或以上)/黑雨·  
在開課前兩小時解除·課程將  
如常進行·如因天氣惡劣導致  
當日之課程延期·天高將另行  
個別通知參加者有關更新的上課  
日期·

# 想了解更多， 歡迎與我們聯絡



## 上課地址:

香港九龍長沙灣道833號長沙灣廣場  
第二期11字樓1111室  
Unit 1111, 11th Floor, Tower 2,  
Cheung Sha Wan Plaza, 833 Cheung Sha  
Wan Road, Kowloon, Hong Kong



(852) 2990 9888

workshop@tiptop.com.hk

<http://www.tiptop.com.hk>