

處理投訴與刁難的客戶
Dealing with complaints and difficult customers

報名表 Enrolment Form

課程已納入澳門特區政府「保險中介人持續專業培訓計劃」。

課程編號	上課日期/時間	課時/ CPD 時數	截止 報名	學費
MMA-2024-11 CPD Ref: INS-CPD-2024-10	2024 年 5 月 11 日 星期六 10:00-13:00, 14:00-17:00	6 小時 Hours	5 月 6 日	澳門元 840

註：本課程上課地點為澳門管理學院。

個人資料 Personal Details (* 必填，並請以正楷填寫)： 先生 Male 女士 Female

* 中文姓名 Name in Chinese		* 外文姓名 Name in Foreign Language		
出生日期 Date of birth	____ / ____ / ____ 日 D 月 M 年 Year	* 身份證/護照號碼 ID/Passport No.		
機構名稱 Company Name				
職位 Position		* 保險中介人牌照 (如有，必須填寫) Insurance Intermediary License (must shown if any)	類別 Type	編號 No.
* 手提電話 Mobile (接收課程通知)		電郵 E-Mail		

本人已閱讀並同意「課程手冊」內的各項條件及規定，包括收集本人個人資料的用途。

I have read and agreed to the rules and conditions set forth in the "Course Handbook" including the purpose of collecting my personal data.

簽署 Signature： _____

日期 Date： _____

學員編號 Student No.	_____	(僅供澳門金融學會內部使用 For IFS use only)
---------------------	-------	---------------------------------

備注 Remarks：

- 由於名額有限，報名採取先到先得，額滿即止；
- 須提交身份證副本；
- 報名可親臨本會，或將填妥之報名表及身份證副本電郵至 training@ifs.org.mo。
- 表格內「*」必須確保填寫正確，如有錯漏澳門管理學院將收取重印證書費用。
- 根據澳門金融管理局的相關規定，若 3 年內重複修讀相同的課程，只可獲得首次完成的持續專業培訓時數。

處理投訴與刁難的客戶 Dealing with complaints and difficult customers

課程簡介 Course Introduction

前線人員是接待客戶的“第一道防線”，若處理不當，將影響客戶對企業的整體形象。前線人員每天均遇到各式各樣的顧客，若沒接受適當及專業培訓，將難以迎合不同客戶的喜好，尤其當遇到顧客投訴時，若沒有足夠知識及技巧去應對，將產生後續一連串的負面影響，導致顧客流失。

課程內容 Content

1. 處理投訴的正確態度 a. 與時並進的優質服務 b. 建立正面態度
2. 處理投訴的自我裝備 a. 知己知彼 - 不同類型投訴人的特質 - 了解投訴人的需要
b. 強化溝通技巧 - 應對技巧 - 聆聽技巧 - 發問技巧 - 非語言技巧 - 面對投訴人時的情緒管理
3. 處理投訴重要策略 a. 投訴處理常見誤區
b. 四大要則 (Dos & Don'ts)
c. 處理投訴的步驟：“LAST” 四部曲
d. 個案分析

課程對象 Target Audience

前線服務人員 / 投訴處理專員 / 業務管理人員 / 有興趣人士也可

導師 Instructor

導師為澳門管理學院培訓導師張佩華女士，擁有 Edinburgh Napier University / 香港大學專業進修學院市場學與活動管理碩士香港理工大學市場學(榮譽)學士學位、香港大學專業進修學院成人教育及培訓課程文憑、及香港大學行為健康教研中心國際認證身心語言程式學 (NLP) 執行師資格。導師曾在香港政府康樂及文化事務署任職，亦曾為多個澳門政府部門、文化中心及多個公營機構及私人企業提供培訓，主要任教客戶服務、衝突管理、處理投訴、溝通技巧、情緒管理等課題，具豐富的實踐經驗並將其融入其教學當中，使課程內容充滿實務性。

其他資料 Other Information

語言 Language	廣東話授課，中文講義
查詢 Enquiry	請致電江小姐 8297 2619，或溫先生 8297 2612。
上課地點 Venue	澳門管理學院 (地址: 新口岸上海街 175 號, 中華總商會大廈)