



## 優質顧客服務課程 Quality Customer Services

### 課程簡介 Introduction

「優質顧客服務」是企業致勝之道。營商環境瞬息萬變，企業要留住客戶及保持競爭力，優質的顧客服務至關重要。本課程旨在幫助本澳金融從業員加強與客戶的溝通及表達能力，進一步提升客戶服務技巧、服務水平以及專業形象。通過提供優質的顧客服務，有助本澳金融從業員建立良好的客戶關係及業務發展。

課程內容如下：

- ❖ 金融從業員的職業生涯；
- ❖ 優質待客之道；
- ❖ 專業精神：專長、操守、熱誠、信心、關懷、勇氣；
- ❖ 運用關鍵時刻為客戶創造卓越服務體驗；
- ❖ 以人為本的溝通與表達技巧；
- ❖ 將投訴變成服務良機。

### 課程對象 Target Audience

本課程為澳門金融從業員而設。

The course is designed for Macao's financial practitioners.

### 導師 Instructor

李家寶女士持有人力資源管理及市場學學士學位以及工商管理碩士學位。李女士曾任職金融業多年，擁有豐富的金融業工作經驗。此外，李女士多年來為多間教育機構、金融機構以及政府部門設計和主持培訓活動，理論與實踐並重。

### 課程證書 Course Certificate / 持續專業培訓時數 CPD hours

出席率達 100% 的學員方可獲頒授課程證書及獲得持續專業培訓時數。學員若遲到或缺席超過 15 分鐘，將不獲頒授課程證書及不能獲得持續專業培訓時數。學員請務必於每節課準時到達，並緊記於每一節課上課前及完結後在出席記錄表上簽名。

### 其他課程資料 Other Course Info.

語言 Language	授課語言：粵語 Cantonese，學習材料：中文
上課地點 Venue	澳門士多烏拜斯大馬路 1-B 號東曦閣大廈地下澳門金融學會
查詢 Enquiry	請向李先生 或 官小姐查詢，電話 8297 2626 / 2856 8280