



有效處理投訴技巧課程 Effective Skills on Complaint Handling

課程簡介 Introduction

隨著社會發展，人們日漸重視個人權益。企業要維持客戶關係及競爭力，提供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運用有效方法及技巧處理客戶投訴，以正確心態及積極態度面對及化解工作中遇到的投訴個案，轉危為機。透過課程學習，學員將掌握處理投訴的技巧與方法，從而提升客戶服務水平，建立優質客戶關係，並促進業務發展。

課程內容如下：

1. 瞭解顧客的需求及投訴的原因
2. 如何掌控自己的情緒去面對投訴
3. 投訴的處理程序
 - 瞭解投訴人的不滿
 - 對不滿作出回應
 - 確定投訴人的問題
 - 協議解決方案
 - 總結、執行及事後跟進
4. 提升溝通技巧：面對面與電話投訴處理的技巧
5. 實踐篇

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