



職場溝通技巧課程 Workplace Communication Skills

課程簡介 Introduction

金融從業員如能在職場上靈活運用人際溝通技巧，將有助與同事、上級以及客戶等建立良好的人際關係，同時亦可加強團隊的協作能力。課程透過理論與實踐，將有效的人際溝通技巧應用在職場上不同的溝通情境，如與客戶建立關係、向上級匯報工作、與隊員日常溝通以及建立合作伙伴關係等，藉以幫助學員提升職場溝通技巧及能力，增強競爭力。

課程目標如下：

- 靈活運用聽、講、身體語言，達致有效傳意；
- 認識社交結友、表達心意、說明與匯報、應付異議的技巧；
- 掌握用心溝通法則

課程內容如下：

- 人際溝通的基本要素及技巧；
- 有效運用身體語言，加強人際溝通；
- 如何與客戶開展對話及回饋技巧；
- 查詢及處理異議的技巧；
- 匯報與說明技巧；
- 用心溝通法則

課程對象 Target Audience

本課程為澳門金融從業員而設。

導師 Instructor

李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	廣東話授課，中文講義
查詢 Enquiry	請電溫先生 8297 2612，或李先生 8297 2626，或譚先生 8297 2610
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