



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。

導師 Instructor

導師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。導師曾任職金融業多年，擁有豐富的金融業工作經驗。此外，導師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	粵語授課，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