

主辦機構：

特別鳴謝：



「優化顧客體驗：提升前線服務質素」工作坊

Workshop on “Optimizing Customer Experience: Improving Customer Service”

近年香港服務業的服務質素經常被熱烈討論，其中以近月「的士 vs Uber」的事件及港人北上消費的事件為例，大多聲音都反映本地服務業的服務質素強差人意，導致投訴增加及顧客消費意欲減低。隨著競爭日趨激烈，港商必須提升服務質素以挽留顧客，因此前線服務人員需具備更高及更全面的服務意識。廠商會舉辦工作坊，邀請專家講解如何提升前線員工的服務質素，其中，更會重點講解處理及應對投訴的技巧，協助前線員工滿足客戶需求的同時維護公司利益。

日期：	2024年10月22日(星期二)		
時間：	上午 9:30-下午 5:30 (午膳時間下午 12:30-2:00)		
內容：	優質服務概念 <ul style="list-style-type: none">客戶需求演變客戶服務及優質服務之定義客戶服務員的責任及權益了解心態、行為及結果之互相影響關係建立正面服務心態及責任感	優質服務溝通技巧 <ul style="list-style-type: none">客戶服務溝通技巧聲線及措詞之運用專業電話服務禮儀就客戶要求給與正面積極回應	客戶投訴應對技巧 <ul style="list-style-type: none">客戶投訴的原因及種類處理客戶投訴程序疏導自己及對方情緒方法聆聽技巧及同理心之運用澄清問題技巧雙贏客戶談判技巧
地點：	廠商會培訓中心(中環干諾道中 64 號廠商會大廈 23 樓 B 室)		
費用：	\$1,100(廠商會或品牌局會員)；\$1,200(非會員) (不包括午餐)		
講者：	朱浩雲 - 睿策顧問有限公司首席顧問及香港浸會大學人力資源策略及發展研究中心客席顧問，前香港大學潘錦溪商業研究學院客席顧問、華信惠悅顧問有限公司(Watson Wyatt Worldwide)薪酬及福利研調經理，擁有豐富的企業管理及培訓經驗。		

有意者請進行[網上報名](#)或填妥報名回條，傳真予本會(號碼：3421 1092/ 2815 4836)留座，後連同劃線支票(抬頭請寫「香港中華廠商聯合會」)於開課三天前寄交本會 (地址：香港中環干諾道中 64 號廠商會大廈 3 樓)。如有查詢，請聯絡本會羅小姐(電話：2542 8635)。

香港中華廠商聯合會 (傳真號碼： 3421 1092/ 2815 4836)

SOR1

「優化顧客體驗：提升前線服務質素」工作坊 報名回條

姓名：_____ (中文) _____ (英文)

職銜：_____ 電子郵箱：_____

公司名稱：_____

地址：_____

聯絡人姓名：_____ 電話：_____ 傳真號碼：_____

支票號碼：_____，合共港幣_____元 會員編號(如適用者)_____

*備注：1.本會將以先到先得方法辦理報名手續，並以收到支票日期為準 2.確認函將於開課前三天以傳真發出予已付款的參加者 3.除課程已額滿或取消外，已繳費用恕不退還 4.若因臨時事故而未能出席者，可另派代表補替，惟必須於開課前通知本會

** 您收到這類關於香港中華廠商聯合會/香港品牌發展局的活動消息，是因為廠商會/品牌局的資料庫載有您的聯絡資料。貴公司可選擇以電郵 _____ (收件人：_____)接收廠商會/品牌局資訊，如 貴司日後不希望收到廠商會/品牌局之宣傳單張，請填上傳真號碼 _____，傳真通知廠商會/品牌局(地址：香港中環干諾道中 64-66 號廠商會大廈 3 樓，電話：2542 8691，傳真：2815 4836)。廠商會/品牌局需十個工作日處理。不便之處，敬請原諒。You are receiving this fax on our services and activities because your contact is in the database of The Chinese Manufacturers' Association of Hong Kong/Hong Kong Brand Development Council. If you do not want to receive our fax in the future, please write down your fax no. _____ and return to us by fax no. 2815 4836, address: 3/F, CMA Building, 64-66 Connaught Road Central, Hong Kong, Tel: 2542 8691. We need 10 working days to process your request. Thank you.