

主辦機構：

協辦機構：



## 「卓越顧客服務：智慧解難及應對」工作坊

### Workshop on "Excellent Customer Service: Intelligent Problem Solving and Response"

前線員工為顧客提供服務的時候不免會面對各式各樣的難題與挑戰。提升前線員工待人處事的智慧、心態與技巧，可讓服務顧客的過程更為輕鬆及暢順，更能幫助企業培養客戶滿意度及忠誠度。廠商會與品牌局合辦工作坊，邀請擁有豐富零售及前線服務人員培訓經驗的顧問導師主講，與企業分享如何應對和處理服務難題，為客人提供卓越的顧客服務。詳情如下：

日期：	2023年11月28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：	<ul style="list-style-type: none"><li>➢ 從「顧客服務」到「顧客體驗」</li><li>➢ 服務要素的進化</li><li>➢ 來自顧客的挑戰</li><li>➢ 關於服務的難題</li><li>➢ 調整自我「心」與「情」</li><li>➢ 星級的應對策略</li><li>➢ 回應的智慧與技巧</li><li>➢ 轉危為機的妙法</li></ul>
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)
語言：	廣東話
費用：	\$1,100(廠商會或品牌局會員)；\$1,200(非會員)
講者：	曹雅雯(Mavis Chao) – ITK Management Ltd 資深企業培訓顧問、組織心理學碩士、英國心理學會會員、LEGO®SERIOUS PLAY®方法認證引導師；前職為本港上市企業之人才培訓及發展部主管，擅長設計及教授領導管理、溝通及影響、思維心態、情緒健康、人才發展等專題課程。

有意者請進行[網上報名](#)或填妥報名回條，傳真予廠商會(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」)於開課三天前寄交廠商會(地址：香港中環干諾道中64號廠商會大廈3樓)。如有查詢，請聯絡廠商會羅小姐(電話：2542 8635)。

香港中華廠商聯合會(傳真號碼：3421 1092/ 2815 4836)

ITK

#### 「卓越顧客服務：智慧解難及應對」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.主辦機構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.主辦機構將於開課前三天向成功報名人士發出確認函；主辦機構有權拒絕未有確認函的人士上課。除課程已額滿或取消外，已繳費用恕不退還。3.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主辦機構。

\*\* 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.