特別鳴謝：

主辦機構：

香港品牌發展局 Hong Kong Brand Development Council　商廠 CMA TRAINING 廠商會培訓中心　HMI Consulting

「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** • 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** • 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** • 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
The Chinese Manufacturers' Association of Hong Kong
香港中環干諾道中64-66號廠商會大廈 CMA Building, 64-66 Connaught Road Central, Hong Kong
電話 Tel:2545 6166　電郵 :info@cma.org.hk

1.倘 貴司選擇改以電郵接收資訊，敬請將電郵地址及收件人傳真至本會(傳真號碼:2815-5713; 電郵地址: 收件人:_____ ;)
2.倘 貴司欲取消接收本會宣傳資訊，請於下方填上傳真號碼，然後傳真至本會(傳真號碼:2815-5713)。本會將於十個工作天內將下方傳真號碼從本會資料檔案中刪除。(傳真號碼：_____)
1.You may choose to receive CMA news via email. Please fill in the blanks and fax to CMA at 2815-5713. (Email Address: _____ Receiver：_____ ;)
2.If you do not need mailing services, please fill in the blanks and fax to CMA at 2815-5713. We will arrange to delete your fax number from our database in ten working days.