

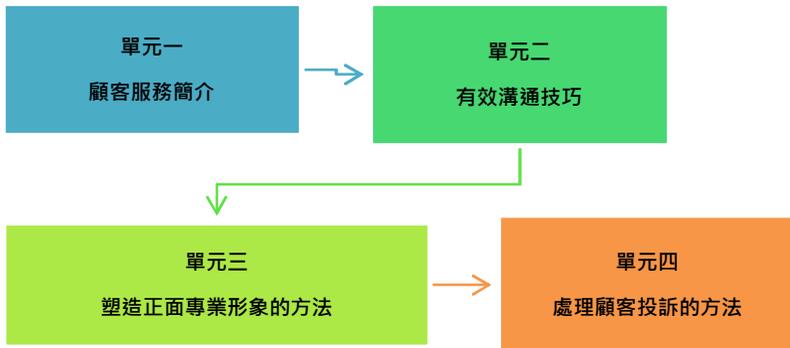
課程目標

完成課程後，學員能夠

- 指出在各個行業中，提供優良顧客服務的重要性
- 指出不同行業的顧客和機構對服務水平的要求及期望
- 描述重視和忽略顧客服務的分別，在專業形象、溝通技巧及投訴處理方面。
- 指出塑造專業形象的方法，以及跟顧客正面及有效溝通的技巧，包括口頭及非語言溝通。
- 指出適當處理顧客投訴的方法

培訓對象：

為現職客戶服務人士或對顧客服務有興趣之人士

課程內容：

開課日期：待定

上課時間：待定

上課學時：全期 9 小時

課程費用：\$680 (另附考試費用 \$500)

授課語言：課程以廣東話教授為主

備註：筆試:時間 1 小時，考生必須回答全部 50 條是非題