



*Certificate Course on
Professional & Quality Customer Service Attitude
and Skills Training*

專業及優質顧客服務 態度及技巧訓練 證書課程

2010年11月24日至2011年2月16日

商界展關懷
caring company 2006-10
Awarded by The Hong Kong Council of Social Service
香港社會服務發展局

**HK THE HONG KONG
MA MANAGEMENT ASSOCIATION**



伴你成長五十年
Your Learning Partner for 50 Years

專業及優質顧客服務態度 及技巧訓練 證書課程



適合參加人士

本課程適合下列人士參加：

- 管理前線服務員的主管督導（可把課程上的內容作為日常服務管理及訓練之用）
- 前線服務員（學員直接得益，並成為公司內的學習典範）
- 從事客戶服務培訓的顧客服務經理或培訓導師

課程概述

在現今高度競爭的社會中，企業、公司「生存之道」，除節流及緊縮開支外，最重要還是各種開源的策略 (Revenue Generation Strategies)。當中的策略，除創新及迎合顧客口味的產品及服務，及具創意的宣傳及推廣策略外，最重要的是優質及「顧客為導向」顧客服務策略 (Customer Oriented Services Strategies)。為顧客提供稱心滿意、高效率及「賓至如歸」的顧客服務已被公認為是建立良好顧客關係，增強顧客滿足感 (Customer Satisfaction)、培養忠誠顧客 (Loyal Customer)，及加強顧客重臨率 (Repeat Guest Rate) 及消費額 (Consumption Amount) 的重要基礎。

前線服務員為顧客提供有禮或「笑臉迎人」的基本顧客服務已不能滿足「瞬息萬變」的顧客口味 (Ever-changeable Customer Tastes)，管理客戶服務的主管及前線服務員必須為顧客提供種種優質、「增值」 (Enhanced) 及令顧客喜出望外之服務。同時，在各服務行業內，同業競爭已更趨激烈，除「割價傾銷」等傳統營銷策略外，服務員超越同業對手的優質及專業服務態度及技巧，已成突圍而出的重要武器。

香港管理專業協會為協助各行各業的服務機構提升前線服務員的服務水平，以強化客戶服務表現，特策劃「專業及優質顧客服務態度及技巧訓練」證書課程。課程著重培養學員各種能令顧客「喜出望外」的服務技巧及態度。課程導師將強調課程的實用性及應用性，並展示各行業優質服務模式，務使學員能夠學以致用，迅速地應用實際的技巧於日常工作。

本課程教學模式豐富及富趣味性，並強調活動教學，包括：導師講授、轉變服務思維 (Service Mind Set) 的顧客服務遊戲 (Customer Service Games)、小組討論、顧客性格分析、錄影帶播放、技巧練習、角色扮演及學員服務技巧的微格分析等。

Introduction

This professional and quality customer service attitude and skills training course will demonstrate various strategies in enhancing customer satisfaction, retaining loyal customer, increasing repeat guest rate and consumption amount.

This certificate course is designed for frontline CS staff, customer service supervisors, CS managers and trainers.

課程內容

- 1. 優質顧客服務對出色企業的重要性**
The Importance of Customer Services to an Outstanding Organization
 - 優質及專業服務態度的大趨勢
 - 企業的「服務承諾」(Service Pledge)
 - 提供優質顧客服務的要訣：增值及喜出望外服務 (Enhanced Service)
 - 超卓越服務標準 (不同服務行業例子)
 - 嶄新顧客服務概念
 - 個案研究：卓越顧客服務企業分析
- 2. 優質及專業顧客服務技巧**
Professional and Quality Customer Service Techniques
 - 喜出望外之服務步驟 (Enhanced Service Steps)
 - 自信的身體語言 (Assertive Body Language)
 - 適當回應及接待技巧 (Appropriate Feedback & Reception Skills)
 - 積極的聆聽技巧 (Positive Listening Skills)
 - 理解顧客負面情緒表達之「弦外之音」 (Reframing Skills)
 - 出色的總結技巧 (Summarizing Skills)
 - 要求承諾技巧 (Contracting Skills)
- 3. 禮貌電話服務及態度**
Polite Telephone Service and Attitude
 - 電話技巧的要訣及忌諱
 - 電話應對技巧之「魔術語」(Magic Word)
 - 不同專業電話應對技巧之應用
 - 處理電話查詢及投訴
 - 電話附加推銷技巧及要訣
 - 禮貌電話應對專業標準 (Professional Telephone Standards)
- 4. 專業服務態度**
Professional Service Attitude
 - 服務態度忌諱
 - 自把自為
 - 冷淡
 - 漠視
 - 機械式行爲
 - 推卸責任
 - 漠不關心
 - 服務態度要訣
 - 尊重
 - 熱情
 - 消除疑慮
 - 關注顧客需要
 - 彈性處理
 - 承擔責任精神
- 5. 處理不同性格的顧客之態度及技巧**
Customer Attitude and Techniques in Handling Customers with Different Personality
 - 不同顧客性格分析及特點
 - 迎合顧客性格的策略及要訣
- 6. 處理刁難顧客：堅定自信的服務態度及技巧**
Handling Difficult Customer - Assertiveness in Customer Service
 - 「冒犯進取」、「堅定自信」、「順從」服務行爲的區分
 - 「堅定自信」服務行爲的優點
 - 行爲分析：「你的堅定自信」程度
 - 如何向顧客說「不」 (How to say “No” to Customers)
 - 如何向顧客傳遞負面訊息 (Deliver Bad News)
 - 如何向顧客設定上限 (How To Set Limits)
 - 影響顧客決定技巧 (Influencing Skills)
 - 各種堅定自信服務行爲的語句
 - 技巧練習
- 7. 處理「困難的顧客服務情境」**
Different Scene of Customer Service
 - 「每日典型」事件
 - 「高難度」事件
 - 「不可理喻」事件
 - 處理不同「困難顧客服務情境」的策略及原則
- 8. 處理顧客投訴**
Handling Customer Complaint
 - 「服務投訴」的性質及類別
 - 成功處理顧客投訴的好處
 - 處理顧客投訴的要訣及忌諱
 - 處理投訴的服務態度
 - 冷靜情緒激動顧客的技巧
 - 處理投訴的技巧及步驟
 - 各種「失而復得」處理投訴的策略 (Strategies for Complaints Recovery)
 - 個案討論
- 9. 前線服務員高壓力下的服務態度及情緒控制**
Customer Service Attitude and Emotional Control of a Frontline Staff Under High Stress
 - 服務員未能控制情緒對服務提供的不良影響
 - 服務員情緒不穩或受壓下的徵兆
 - 壓力下控制，冷靜自己情緒的方法 (Calming Skills)
 - 舒緩壓力的方法及良策 (Stress Management Skills)
 - 情緒鬆弛的訓練及練習
 - 技巧練習及角色扮演
- 10. 危機處理的服務態度及技巧**
Customer Service and Techniques in Handling Contingencies
 - 危機處理中的不同服務對象
 - 危機處理中有關人士、團體的要求
 - 冷靜控制及危機中的不安情緒
 - 公眾人士的接待技巧
 - 製作危機處理備忘咭 (Crisis Handling Action Card)
 - 個案研究
- 11. 處理「內部顧客」的態度及技巧**
Customer Attitude and Techniques in Handling Internal Customer
 - 「內部顧客」的界定
 - 融洽「內部顧客」服務文化對公司的重要性
 - 提供優質內部顧客的方法及策略
 - 檢討公司的工作流程及程序以及內部顧客要求
 - 良好的溝通
 - 個案研究



上課地點

香港管理專業協會
馬振玉慈善基金管理發展中心
香港灣仔告士打道 66 號
筆克大廈地下至 4 字樓

上課日期及時間

2010 年 11 月 24 日；12 月 1, 8, 15 日；2011 年 1 月 5, 12, 19, 26 日；2 月 9, 16 日
(星期三) 晚上 7 時至 10 時
(12 月 29 日沒有課堂，敬請注意)

授課語言

粵語 (輔以英文名詞及講義)

課程費用

課程費用	第一期	第二期	第三期	整個課程費用總額
本會會員：	HK\$950	HK\$950	HK\$950	HK\$2,850
非會員：	HK\$1,017	HK\$1,017	HK\$1,016	HK\$3,050

學員必須在開課日前五天 (即 11 月 19 日前) 繳交第一期學費，並在 12 月 15 日、2011 年 1 月 19 日或之前繳交第二、三期學費。學員如呈交銀行入數紙，請在正本入數紙背面寫上姓名、手提電話號碼及所報讀課程名稱。

持續進修基金資助

院校編號：300 課程編號：21C03632-3

本課程已列入為持續進修基金「可獲發還款項課程」。合資格的學員圓滿修畢本課程後，可獲發還 80% 的學費或一萬元 (以較低者為準)。

有意申請持續進修基金的學員必須為 18 至 65 歲的香港居民，並必須在本課程開課前，將填妥並已獲院校蓋印證明的申請表，連同身份證副本，直接遞交至持續進修基金辦事處。如需查詢詳情，請瀏覽網頁：www.sfaa.gov.hk/csf/，或致電查詢熱線：3142 2277。

講師

馮志民先生 (Mr Raymond Fung)

本課程講師現職培訓管理及人力資源顧問。他畢業於英國著名大學，並分別獲取工業關係學哲學碩士及工商管理學碩士學位。

他擁有十多年資深培訓管理及人力資源工作經驗。曾在數間擁有數千僱員的服務機構擔當人力資源主管及培訓總監之職，並曾為本港多間上市公司提供不同類形的顧客服務訓練，對多個行業的服務模式有著深厚認識。本講師具豐富的教學經驗及專業知識，並在過去十多年間，在多間海外及本港大學、專上學院及本會任教超過 160 個課程，培訓超過 6,000 位行政及管理人員。

該講師曾獲取數項培訓管理的公開獎項，並為本會教授多個顧客服務、顧客問卷調查、人力資源管理、培訓管理、流程改善等課程，深受學員歡迎。

升讀專業文憑課程

成功修畢此證書課程，學員可申請豁免本會舉辦的下列專業文憑課程其中相關科目：

文憑課程的單元科目	查詢電話
1. 顧客服務專業文憑課程－顧客關係及溝通；或	2774-8501 (客戶服務部)
2. 款待業管理專業文憑課程－優質款待服務管理；或	
3. 督導行政管理專業文憑課程－顧客服務管理	

文憑課程畢業學員報讀管協提供的海外著名大學學士 / 碩士學位課程，可獲優先取錄。詳情請電 2774-8500 / 2774-8501，與客戶服務部聯絡。

頒發證書

凡完滿修畢課程而中期及期末習作合格，及出席率不少於總課時之百分之七十者，將可獲香港管理專業協會頒發「專業及優質顧客服務態度及技巧訓練」證書。

查詢

報名及查詢，請電 2774-8501 (客戶服務部)或以傳真 2774-8503 聯絡本會。有關課程內容，請電 2774-8554 與 Ms Candy Ho 聯絡；瀏覽本會網頁：certificate.hkma.org.hk/pdf/cb8010720106p.pdf。

www.PRIMEJobs.hk

專業及優質顧客服務態度及技巧訓練證書課程 CB-80107-2010-6-P

Certificate Course on Professional & Quality Customer Service Attitude and Skills Training

2010年11月24日至2011年2月16日



課程編號
21C03632-3

課程費用	第一期	第二期	第三期	整個課程費用總額
本會會員：	HK\$950	HK\$950	HK\$950	HK\$2,850
非會員：	HK\$1,017	HK\$1,017	HK\$1,016	HK\$3,050

學員必須在開課日前五天(即11月19日前)繳交第一期學費,並在12月15日、2011年1月19日或之前繳交第二、三期學費。學員如呈交銀行入數紙,請在正本入數紙背面寫上姓名、手提電話號碼及所報讀課程名稱。

報名表格 * 申請人須以正楷填寫中英文資料及香港身份證號碼,否則所得的「管理進修學分」將不會被紀錄。本會將根據表格上之資料頒發證書。

姓名(中文) _____ 先生/女士(英文)Mr/Ms _____

香港身份證號碼 _____ 本會會員號碼 _____

職位(中文) _____ (英文) _____

公司名稱(中文) _____

(英文) _____

公司地址(中文) _____

(英文) _____

業務性質(請指明,例如:玩具製造業) _____

工作範圍 _____

電話(公司) _____ (住宅) _____ (手提電話) _____

圖文傳真(公司) _____ 電子郵箱 _____

通訊地址(英文) _____

支票號碼: _____ 支票金額: 港幣 _____

學歷: 碩士或以上 學士 管協文憑 其他院校文憑

* (請附上學歷證明副本) 預科 中學 其他(請列明) _____

工作經驗 _____ 年 與本課程有關之工作經驗 _____ 年

推薦人姓名及職位(英文) _____

推薦人電子郵箱/地址 _____

費用支付: 個人 公司(如未有附上支票/付款收據,請填寫下列資料)

本人所屬公司承諾支付學員所報讀課程的費用

聯絡人姓名(英文) _____

職位(英文) _____

電話 _____ 電郵 _____

簽名 _____ 公司印章及日期 _____

從哪裡最先知道此課程:

- HKMA 電郵宣傳 其他網頁之電郵宣傳(請註明): _____
- 報章雜誌廣告(請註明): _____ 郵寄章程
- 其他網頁之廣告(請註明): _____ HKMA 網頁
- 地鐵站陳列(請註明): _____ 展覽(請註明): _____

本人確知課堂上派發之講義僅供本人修習之用。

OINA

簽名: _____ 日期: _____

• 請填妥報名表格,連同劃線支票(以「香港管理專業協會」名義抬頭)於開課前(不少於五天)寄回:

香港管理專業協會 香港黃竹坑業興街11號南匯廣場B座16樓
總幹事 啓

- 報名取錄與否,概由本會審查決定。
- 本會收到閣下的報名表格及課程費用後,將致電通知。學費收據將於兩星期內寄發。
- 除另行通知外,學員請按課程簡章上指定的時間及地點上課。
- 在學員人數超過限額的情況下,本會可另設新班,屆時將另行通知學員有關新的上課日期、時間及地點。
- 報名及查詢,請於正常辦公時間內致電2774-8501(客戶服務部)或以傳真2774-8503聯絡本會。
- 已繳之學費,概不退還。報名者如因事未能出席,可由他人替代,惟必須於課程開課兩天前通知本會。
- 本會歡迎傳真留位,學員必須在開課日前(不少於五天前)繳交第一期學費,並依照付款時間表繳交各期學費。學員如呈交銀行入數紙,請在正本入數紙背面寫上姓名、手提電話號碼及所報讀課程名稱。申請將於繳款後以先到先得方式處理。
- 當天文台在上課/考試前宣佈八號風球或以上/黑色暴雨警告訊號現正懸掛;或將於未來兩小時內懸掛八號風球或以上,所有課堂/考試均會取消。補課/補考時間將另行通知。
- (如八號風球或以上/黑色暴雨警告訊號在上午七時或以前除下,所有課堂/考試均會照常進行;正午十二時或以前除下,下午二時或以後舉行之課堂/考試均會照常進行;下午四時或以前除下,下午六時或以後舉行之課堂/考試均會照常進行。)
- 當八號風球或以上在上課/考試進行期間懸掛,所有課堂/考試均會即時終止。補課/補考時間將另行通知。當黑色暴雨警告訊號在上課/考試內懸掛,所有課堂/考試均會照常進行。
- 香港管理專業協會保留取消課程及/或更改課程導師、內容、日期、時間、地點及其他細節的一切權利而不作另行通知。
- 有關本課程詳情,請電2774-8554與何小姐聯絡。網址:WWW.HKMA.ORG.HK
- 閣下之個人資料將供本會作市場調查、發展課程及推廣之用。
- 香港管理專業協會支持平等機會政策。本會對不同性別、家庭崗位或殘疾人士均一律平等對待。