



# 台南市工業會

|           |                                                                                                                                                                                                                                                  |      |                     |                       |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------|-----------------------|
| 課 程       | 職場溝通力：<br>跨部門協作 × 客訴抱怨處理                                                                                                                                                                                                                         |      | 講 師                 | 黃潔茹                   |
| 日 期       | 115.10.13(星期二)                                                                                                                                                                                                                                   |      | 時 間                 | 9:00-16:00 (08:40 報到) |
| 課 程 的 目 的 | 職場上最難處理的，往往不是工作，而是人。本課程從跨部門溝通到客訴應對，學習如何把話說清楚、把問題處理好，降低溝通誤會與衝突；掌握客戶抱怨的心理與應對技巧，讓抱怨不再是危機，而是提升服務品質與客戶滿意度的機會。少一點溝通誤會、多一點工作效率；面對客訴不慌張，學會把衝突變成改善！                                                                                                       |      |                     |                       |
| 課 程 大 綱   | <div> <div>1.優質服務禮儀與服務認知</div> <div>▲為什麼要做好服務 ▲服務品質流程</div> </div> <div>2.良好溝通技巧與跨部門互動</div> <div>▲溝通方式及語言 ▲溝通用語及肢體動作技巧</div> <div>3.客訴抱怨認知與顧客心理</div> <div>▲抱怨的重要性 ▲顧客抱怨心態及心理期待</div> <div>4.客訴抱怨處理與溝通應對</div> <div>▲顧客抱怨的阻斷 ▲客訴的禁止事項及關心期</div> |      |                     |                       |
| 費 用       | 會 員                                                                                                                                                                                                                                              | 免 費  | 前兩位免費，第三位以上費用 300/人 |                       |
|           | 非會員                                                                                                                                                                                                                                              | 2000 | 同公司報名第二位(含)以上享九折優惠  |                       |

報名前請先閱讀如下，以確保您的權益

◆指導單位：經濟部中小及新創企業署中小企業發展基金

◆承辦單位：台南市工業會

◆報名方式：詳填以下報名表連同繳費證明，傳真並請來電確認。

◆上課地點：勞工育樂中心第二教室（台南市南區南門路 261 號 2 樓）

◆招生人數：50 人(名額有限，額滿為止)

◆繳費方式：郵政劃撥 (劃撥帳號:31399434 戶名:台南市工業會)

◆聯絡方式：電話：06-2136711 傳真：06-2139309 聯絡人：陳盈均小姐

☆ 附則：1.本會保有課程更動之權利，如不便之處請見諒。2.為了響應環保，請自備環保杯。



開課日前一天會電話通知，報名後若不克參加請提早告知，俾於安排其他人參與!!!

-----✂-----煩請填妥資料並剪下回傳-----✂-----

〈職場溝通力: 跨部門協作 × 客訴處理〉講習會 115.10.13

| 姓 名    | 職 稱 | 備 註   |  |
|--------|-----|-------|--|
|        |     | 聯 絡 人 |  |
|        |     | 電 話   |  |
| 公司名稱   |     | 公 司 章 |  |
| E-MAIL |     |       |  |