「员工的态度，决定投诉的程度」研讨会

日期：	2018 年 3 月 9 日 (星期五)
时间：	上午 9:30 至下午 12:30 (登记时间：上午 9:15)
地点：	九龙塘达之路 78 号香港生产力大楼 4 楼会议厅
讲者：	Inno:vision Management Consulting Limited 资深企业顾问及培训策略师 江燕来先生
语言：	广东话
费用：	QTS 商户：首位免费 (额外报名者每位 $200) 非QTS 商户：$400 (每位)
查询：	电话：2807 6124

研讨会概览：

- 如何掌握因员工调整了个人态度而令投诉转危为机，大大减低投诉破坏程度之成功本地及海外案例？
- 如何运用火上「减」油的员工态度取向，溶化猛烈的网上或网下客人投诉程度，慎防负面态度燃起更多投诉「火位」？
- 为何「人在做，社交媒体网友在看」— 如何先做好心态调整和准备，正面面对和回应任何网上及网下服务投诉或负皮，尤其是在Facebook 及YouTube 等之内的「负皮」，以免让品牌商誉、产品或服务之负评疯传，在社交媒体线上左一「Share」，右一「Spread」而一发不用收拾？
- 如何运用C.A.P.态度调整3步曲及投诉处理技巧，圆滑得体地与有意挑机的网上或网下「喷火」顾客，进行有效互动和应对？
- 如何拥抱5大「正面有市场」的内沟及外沟法则，减少不必要的「燥底」回应客人手法，拥抱适量的「阿Q精神」和「自我感觉良好」处事态度，加强自信及同理心，学会在工作上自我减压，成功建立口碑，吸纳新客和留住返头客？

报名表格（ 传真至 2807 6360 ）

截止报名日期： **2018** 年 **3** 月 **1** 日（星期四）

（请以英文填写以方便登记）

公司名称：_____

联络人姓名：（先生/女士）_____ 职衔：_____

电话号码：_____传真号码*：_____

电邮地址*：_____

**必须填写以便秘书处发出确认通知书。*

	费用 (每位)	**预留座位数目**	**总额 (HK$)**
QTS 商户	首位免费 (额外报名者每位$200)		
非 QTS 商户	$400		

参加者资料：（4 位以上请另纸书写）

1) 参加者： 职衔：	2) 参加者： 职衔：
3) 参加者： 职衔：	4) 参加者： 职衔：