

「員工的態度，決定投訴的程度」研討會

日期：	2018年3月9日（星期五）
時間：	上午9:30至下午12:30（登記時間：上午9:15）
地點：	九龍塘達之路78號香港生產力大樓4樓會議廳
講者：	Inno:vision Management Consulting Limited 資深企業顧問及培訓策略師江燕來先生
語言：	廣東話
費用：	QTS 商戶：首位免費（額外報名者每位 \$200） 非QTS 商戶：\$400（每位）
查詢：	電話：2807 6124

研討會概覽：

- 如何掌握因員工調整了個人態度而令投訴轉危為機，大大減低投訴破壞程度之成功本地及海外案例？
- 如何運用火上「滅」油的員工態度取向，溶化猛烈的網上或網下客人投訴程度，慎防負面態度燃起更多投訴「火位」？
- 為何「人在做，社交媒體網友在看」— 如何先做好心態調整和準備，正面面對和回應任何網上及網下服務投訴或負皮，尤其是在Facebook及YouTube等之內的「負皮」，以免讓品牌商譽、產品或服務之負評瘋傳，在社交媒體線上左一「Share」，右一「Spread」而一發不用收拾？
- 如何運用C.A.P.態度調整3步曲及投訴處理技巧，圓滑得體地與有意挑機的網上或網下「噴火」顧客，進行有效互動和應對？
- 如何擁抱5大「正面有市場」的內溝及外溝法則，減少不必要的「燥底」回應客人手法，擁抱適量的「阿Q精神」和「自我感覺良好」處事態度，加強自信及同理心，學會在工作上自我減壓，成功建立口碑，吸納新客和留住返頭客？

報名表格（傳真至 2807 6360）

截止報名日期：2018年3月1日（星期四）

（請以英文填寫以方便登記）

公司名稱：_____

聯絡人姓名：（先生/女士）_____ 職銜：_____

電話號碼：_____ 傳真號碼*：_____

電郵地址*：_____

*必須填寫以便秘書處發出確認通知書。

	費用（每位）	預留座位數目	總額 (HK\$)
QTS 商戶	首位免費 （額外報名者每位\$200）		
非 QTS 商戶	\$400		

參加者資料：（4位以上請另紙書寫）

1) 參加者： 職銜：	2) 參加者： 職銜：
3) 參加者： 職銜：	4) 參加者： 職銜：