



澳門理工大學持續教育中心

商業應用及企業管理系列

前線人員的溝通和接待技巧

“持續進修發展計劃” 課程編號 2607030097-0

目標： 本課程旨在提升前線人員的溝通與接待能力。對於前線人員而言，良好的溝通不僅意味著高效的交流，更代表著卓越的思考與問題解決能力。透過系統化的溝通與接待技巧訓練，將溝通方法工具化、規範化，幫助學員切實提升溝通與接待水準，掌握實用的溝通技巧，提高工作中的應對和解決問題的能力，從而為服務機構塑造良好的形象。

對象： 從事前線工作的人員、對課程感興趣人士

課時： 20 小時

授課語言： 粵語

上課時間： 2027 年 3 月 1 日至 3 月 22 日 星期一、四 18:30-21:30 (3 月 22 日 18:30-20:30)

上課地點： 澳門理工大學持續教育中心 (澳門馬交石炮台馬路電力公司大樓八樓)

導師： 胡錦漢 (法學碩士 – 新聞系主修公共關係、文學士 – 新聞系主修廣播電視)

課程內容：

1. 人際溝通和優質顧客服務
2. 服務接觸理論與接待禮儀
3. 情緒控制的方法與策略
4. 3V 理論的表達運用
5. 4D 原則在接待中的應用
6. 哈伯瑪斯團體共識訓練講授危機處理
7. 案例分享與考核

證書： 出席課堂達 17 小時或以上並通過評測，可獲由澳門理工大學持續教育中心發出的證書。

學費： 澳門元 2,000，**可使用教育及青年發展局持續進修發展計劃個人進修帳戶支付。**

學額： 30 人

報名日期： 由即日起至 2027 年 2 月 26 日，額滿即止。

報名手續：

1. 掃描二維碼網上報名，亦可於辦公時間內親臨本中心報名。
2. 學費於確定錄取後另行通知繳付。學費一經繳交，不予退還或轉讓，本中心取消開辦課程除外。

查詢： 澳門理工大學持續教育中心 (澳門馬交石炮台馬路電力公司大樓八樓)

電話： 8795 0707 / 8795 0746 / 8795 0844

傳真： 2830 4416

電郵： cec@mpu.edu.mo

網址： <https://www.mpu.edu.mo/cec/zh/>



網上報名