



澳門理工大學持續教育中心

商業應用及企業管理系列

處理投訴技巧

“持續進修發展計劃” 課程編號 2607070329-0

目 的： 本課程透過面授、課堂討論、個案與短片分享等方式，使學員認識到處理投訴及衝突的方法，課程介紹之衝突處理實務包括客戶及機構內部的衝突。

對 象： 前線服務人員、處理投訴及衝突人員、對課程感興趣人士

課 時： 24 小時

授課語言： 粵語

上課時間： 2027 年 1 月 6 日至 1 月 28 日 星期三、四 18:30-21:30

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： 王君芙 (工商管理碩士)

課程內容：

1. 優質顧客關係管理及「服務投訴」的性質與類別
2. 處理投訴應有的態度，成功處理顧客投訴的好處
3. 處理不同「困難顧客服務情境」的策略及原則、冷靜情緒激動顧客的技巧練習
4. 溝通的組成要素、溝通常見困難；個案分析
5. 如何通過積極聆聽的技巧處理電話投訴
6. 利用 DISC 性格分析，處理不同性格的顧客之態度及技巧
7. 顧客與機構內部衝突的處理方式、調解技巧
8. 化解衝突的策略、案例討論

證 書： 出席課堂達 18 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 2,500，**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： 由即日至 2027 年 1 月 5 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