



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 2510100329-0

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：2026年4月29日至6月10日 星期三 18:30-21:30 (6月10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：

- 人際溝通和優質顧客服務
- 服務接觸理論與接待禮儀
- 情緒控制的方法與策略
- 3V 理論的表達運用
- 4D 原則在接待中的應用
- 哈伯瑪斯團體共識訓練講授危機處理
- 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：由即日至 2026 年 4 月 28 日，額滿即止。

報名手續：

- 掃描二維碼網上報名，亦可於辦公時間內親臨本中心報名。
- 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 0750 / 8795 0707 / 8795 0844

傳真：2830 4416

郵件：cec@mpu.edu.mo

網址：<https://www.mpu.edu.mo/cec/zh/>



網上報名