



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 2501130061-0

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： 2025 年 8 月 5 日至 8 月 29 日 星期二、五 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 2025 年 8 月 4 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 0844 / 8795 0707 / 8795 0750

傳真： 2830 4416

電郵： cec@mpu.edu.mo

網址： <https://www.mpu.edu.mo/cec/zh/>



網上報名