



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 2301170004-0

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、需跟進投訴及衝突或對課程感興趣之人士

課時： 24 小時

授課語言： 粵語

上課時間： 2023 年 5 月 3 日至 5 月 31 日星期一、三 晚上 7 時至 9 時 40 分

上課地點： 馬交石炮台馬路電力公司大廈八樓 澳門理工大學持續教育中心

導師： 蒲如松博士 (工商管理博士、資深培訓導師)

課程內容：

1. 何謂投訴? 投訴類型及分類、個案分享；
2. 投訴處理技巧、個案分享；
3. 系統化的投訴管理流程、個案分享；
4. 溝通的組成要素、溝通常見困難；
5. 良好溝通的模擬練習及個案分享；
6. 何謂衝突? 衝突的組成、利與弊、顧客與機構內部衝突的處理方式、調解技巧；個案分享；
7. 利用 DISC 性格分析，分析不同性格的相處方式，預防及解決衝突；
8. 服務場所突發事件的處理方式；
9. 化解衝突的策略分享、課堂討論。

證書： 出席率達總課時 85%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\$2,400，**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。** 學費一經繳交，不予退還或轉讓，本中心取消開辦課程除外。

學額： 25 人

報名日期： 2023 年 3 月 16 日至 4 月 28 日，額滿即止

報名手續： 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。

查詢： 澳門理工大學持續教育中心

電話： 8795 0832 或 8795 0707

電郵： cec@mpu.edu.mo

網址： https://www.mpu.edu.mo/zh/cec_info.php

傳真： 2830 4416

