



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 2307110386-0

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 10 月 18 日至 12 月 6 日 星期三 18:50 至 21:30
2023 年 12 月 12 日 星期二 18:50 至 21:30

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： 王君芙女士(工商管理碩士、培訓課程導師)

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\$2,500，**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： 30 人

報名日期： 即日起至 2023 年 10 月 17 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、8795 0707、87950750

電郵： cec@mpu.edu.mo

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

傳真： 2830 4416

