



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 2310170257-0

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： 2024 年 2 月 22 日至 4 月 18 日(4 月 4 日除外) 逢星期四 18:30-21:30

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：

- 優質顧客關係管理及「服務投訴」的性質與類別；
- 處理投訴應有的態度，成功處理顧客投訴的好處；
- 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；
- 溝通的組成要素、溝通常見困難；個案分析；
- 如何通過積極聆聽的技巧處理電話投訴；
- 利用 DISC 性格分析，處理不同性格的顧客之態度及技巧；
- 顧客與機構內部衝突的處理方式、調解技巧；
- 化解衝突的策略、案例討論。

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 2024 年 2 月 21 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。報名不確保一定能獲錄取，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、8795 0750

電郵： cec@mpu.edu.mo

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

傳真： 2830 4416