



你不可不知的商業電話技巧

← 三 半日速成課程

科技發達，越來越多機構利用互聯網及電郵和顧客保持聯絡，但是很多人仍然希望能夠獲得親切的、即時的接待，而電話溝通就是最常用的渠道。無論對外或對內，提供專業的電話顧客服務都非常重要，出色的服務不但有助建立品牌形象，更能留住顧客心。但是在短短的交談內，要掌握對方的需要和適當的處理並不容易，所以電話服務技巧是機構不可或缺的培訓項目。

工作坊重點：

- 全面了解服務禮儀
- 精確記錄訊息
- 高效處理轉駁和多線等候
- 恰當跟進電話留言、回電和留口訊
- 巧妙回應特別要求

講者 : 李幼英 (YY) 於1998年在城市大學獲得國際商學學士學位，於2010年在浸會大學碩士畢業，期間修畢NLP高級執行師和性格透視培訓課程，教授專利技巧。YY擁有十多年內部人才培訓和發展的經驗，分別在公營和私營機構服務，獨立編寫教材和授課，設計和教授的課題包括：前線員工的銷售和服務技巧，中層員工的管理和領導技巧和演說技巧等。當中以“正面思考和溝通”一課最受歡迎，YY用活潑生動的風格發揮正面影響力，讓學員即場感受如何營造友善的溝通氣氛，加上課堂的佈置加強了成效，獲得參加者的一致好評。YY曾在客戶服務熱線中心擔任服務員，對服務需求有親身體會，隨後的工作亦涉及服務和銷售行業員工的培訓和服務品質保證，所以YY的培訓教授與分享並重，說服力強。

適合對象 : 前線員工, 領隊, 支援人員; 與呼叫中心、服務前台及客戶投訴部門相關工作人士
日期/時間 : 2013年4月12日(星期五) 上午 9:30 - 下午12:30
上課地點 : 香港北角英皇道663號泓富產業千禧廣場30樓
語言 : 廣東話
查詢 : Ms Jamie Tse 2503 8304 (jamie_tse@go-business.com.hk); 客戶熱線 8201 0082

報名表格

| 日期及時間 | 課程題目 | 「商貿易」客戶/非「商貿易」客戶 | 報名人數 | 金額 |
|----------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------|------|----|
| 4月12日(星期五) 上午 9:30 - 下午 12:30 | 「你不可不知的商業電話技巧」 半日速成課程 | <input type="checkbox"/> HK\$800 / <input type="checkbox"/> HK\$880 | | |

「著數會」會員編號 / 「商貿易」客戶編號: _____

公司名稱: _____ 聯絡人電話: _____

聯絡人姓名: _____ 聯絡人電郵 (必須填寫): _____

公司地址: _____

出席者資料:

| 姓名 | 職位 | 電郵 |
|----|----|----|
| | | |
| | | |

付費方法：

支票 支票抬頭：「商貿易」或 Global e-Trading Services Limited

填妥報名表格後，請先傳真至 3011 9511，然後請於三個工作天內連同劃線支票寄回：香港北角英皇道663號泓富產業千禧廣場30樓 Ms Jamie Tse 收

「商貿易」會於收到報名表及款項後三個工作天內以電郵發出「確認報名通知書」予出席者及聯絡人。

備注：

1. 本公司將以先到先得方法辦理報名手續，並以收到支票日期作準。
2. 已報名的學員若因臨時事故而未能出席者，可另派代表補替，惟必須於開課前以書面通知本公司。
3. 本公司有權隨時取消或更改任何活動資料而不需要負上任何責任。如課程被取消或需重新計劃，所有已繳費用將會全數退還給報名者。
4. 本公司若須取消或更改活動地點，本公司將於有關活動開始前3個工作天以電郵發出「課程取消(更改)通知」予出席者及聯絡人。否則，課程將如期進行。
5. 如於活動開始前三小時仍懸掛八號烈風或以上訊號或黑色暴雨警告，則該活動將會被取消並另作安排，已繳款項將不獲退還。

GeTSMKT027131