國際爭議解決及專業談判研究院
Academy of International Dispute Resolution & Professional Negotiation

「投訴處理」培訓課程

課程編號: ACH-01

由國際爭議解決及專業談判院舉辦為期一日的培訓課程，旨在教授有關客戶投訴處理的實用技巧，從而提升客戶對貴公司的忠誠度。

參加原因

有效處理客戶投訴是員工最寶貴的職場軟實力之一，您的員工能否與客戶打交道為保持良好業務關係的重要因素。若能妥善處理客戶投訴，則能化危為機，重拾客戶信心。

參與對象

- ✓ 前線員工
- ✓ 顧客服務團隊
- ✓ 銷售團隊
- ✓ 經理/主管
- ✓ 企業家

電話: 852 3622-2241 電郵: admin@aidrn.org
傳真: 852 28661299
通訊地址: 香港中環雪廠街11號律政中心西座5樓506室

國際爭議解決及專業談判研究院
Academy of International Dispute Resolution & Professional Negotiation

「投訴處理」培訓課程

參加一日課程後，學員將能積極加強與客戶的互動，從而建立適當和有效的投訴處理機制。

增進軟實力

課程內容：

- 理解客戶作出投訴的心態 - 明白處理投訴後重拾客戶信心的重要性 - 解釋處理投訴的要求、政策和程序
- 運用調解投訴管理模式以有效處理投訴
- 制定策略和計劃以提高客戶滿意度

於不同領域獲益

- ☑ 實現自我賦權，防止客戶投訴
- ☑ 學習化投訴為商機
- ☑ 為業務改進計畫確定可能的步伐

電話: 852 3622-2241 電郵: admin@aidrn.org
傳真: 852 28661299
通訊地址: 香港中環雪廠街11號律政中心西座5樓506室