

高效投訴管理技巧及 客戶服務中心風險管理



優質顧客服務

職場通用技能



立即報名

提升您的業務表現 和客戶滿意度

這門課程旨在提供學員們在投訴管理和風險管理方面的知識和技巧，以幫助他們提供優質的客戶服務並有效處理投訴。

透過講授、案例研究、小組討論和角色扮演等教學方法進行，學員會應用所學知識解決實際情境中的問題。完成課程後，學員將能夠更好地應對投訴管理和客戶服務中心的挑戰，提升組織的客戶滿意度和維護良好的客戶關係。

課程對象

1. **客戶服務中心的前線人員 (客戶服務代表、客戶關係管理人員)**：提升優質顧客服務方面的技能和知識。
2. **銷售和業務人員**：建立良好的客戶關係，提高客戶滿意度，並促進業務增長。
3. **中層管理者**：需要具備領導和管理團隊的能力，同時也需要了解如何提供優質的顧客服務，以實現組織的目標。

其他相關課程

1. (QS01) 提升顧客服務品質：前線員工和初級管理人員的工作坊
2. (QS02) 提供優質顧客服務的策略：中層管理人員的工作坊

課程內容



單元一： 高效投訴管理技巧

- 優質服務的重要性
- 為什麼客戶不再回來
- 高效處理投訴的好處
- 處理投訴的步驟及技巧
 - 1.7A 投訴處理法
 2. 七種類型客戶的處理方法
 3. 高效處理投訴的溝通技巧



單元二： 客戶服務中心的風險管理

- 風險的定義
- 風險管理的原則
- 客戶服務中心的各種風險
- 高效風險管理五步曲
 1. 識別隱患
 2. 判斷誰是被危害者及怎樣被危害
 3. 評估風險及判斷預防措施
 4. 記錄評估結果及執行預防措施
 5. 定期檢討及更新風險評估

課程
查詢

✉ training@hkqaa.org

公開班

負責人：陳小姐 (Katie)
電話：(852) 2202-9368

包班
服務

負責人：黎小姐 (Kelly)
電話：(852) 2202-9365