



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

對話 體驗

05.09.2016

時間： 下午2:00 -下午6:00

地點： 銅鑼灣禮頓道33-35
號第一商業大廈10樓

對象： 2016 傑出服務獎準決賽
主管級別入圍者 (限24人)

導師： 對話體驗導師

費用： 港幣400元正

截止日期： 31.08.2016

查詢： 李小姐 2866 8311
snc@hkma.org

溝通不是、亦不能只靠言語，表情、肢體動作及情緒都是我們溝通的主要元素。透過體驗在無聲世界裡的不同團隊活動，參加者會更掌握作為零售管理人員的成功要素：

- 有效與團隊及客人溝通 (清晰表達，細心聆聽，放下假設，耐心坦誠)
- 以身作則去感染下屬的影響力
- 以正面態度及多方面思考去解決問題
- 善用同理心去欣賞團隊及提供優質服務
- 明白發揮不同同事才能的重要性

按此報名

2016
Service & Courtesy
Award
傑出服務獎