



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION
香港零售管理協會

✓ 內容取材自職業訓練局企業人才培訓中心零售管理高級證書課程 (資歷架構認可第三級)

Master Skills in Handling Customer Complaints 掌握處理顧客投訴的技巧

3 Feb 2015 (Tue) | 9:00am – 5:30pm

目的

零售業前線人員，每天需處理不同顧客的投訴，但當中的技巧及應用又有多少人員能掌握？投訴處理得宜可贏得顧客的信心，但處理不當卻隨時對企業品牌造成負面影響。透過參與此工作坊可讓前線人員了解顧客不滿的原因，明白顧客的關注，有助他們更有效地處理顧客投訴，成功轉危為機。

Deadline
截止日期
29/1/2015

工作坊內容

- 顧客投訴的起因
- 顧客對「處理投訴」的期望
- 緩和顧客的情緒
- 處理投訴的準備功夫及有關技巧

完成課程後學員能夠：

- 積極和正面看待顧客投訴
- 掌握處理投訴應有的態度
- 運用處理投訴的技巧



導師:	Ms. Selina Wong (職業訓練局企業人才培訓中心講師)
對象:	零售業前線人員
上課地點:	長沙灣荔枝角道702號IVE(黃克競) 215室 (港鐵長沙灣站B出口)
費用:	會員公司: 每位\$430 非會員公司: 每位\$630
授課語言:	粵語授課 中文教材

名額先到先得。課程查詢 VTC : 2957-5705 | 報名 HKRMA : event@hkrma.org



2015 Retail Workshops Enrolment Form (Feb – Jun, QF linked)

- (A) Master Skills in Handling Customer Complaints 掌握處理顧客投訴的技巧 (3-Feb-2015) **即將開課!**
 (B) Master Skills in Managing Thorny Customers 掌握應對難纏顧客的技巧 (3-Mar-2015)
 (C) Build UP and Winning Customer Loyalty 掌握及建立顧客的忠誠 (23-Apr-2015)
 (D) Understand Consumer Behaviour 掌握顧客的消費心理 (14-May-2015)
 (E) Master AQ and Turning Pressure into Power 掌握壓力管理與 AQ 逆境商數 (16-Jun-2015)

公司資料 Company Information

Company 公司名稱	:	_____		
Contact Person (Mr./Ms.) 聯絡人 (先生/女士)	:	Position : 職位	:	_____
Tel 電話	:	Fax : 傳真	:	_____
Email 電郵地址	:	_____		

The following person(s) will attend the captioned workshop 出席者如下:

<u>Name 姓名</u>	<u>Position 職位</u>	<u>E-mail 電郵</u>	<u>Workshop* 工作坊*</u>
(Mr.先生/ Ms.女士)* _____	_____	_____	A/B/C/D/E
(Mr.先生/ Ms.女士)* _____	_____	_____	A/B/C/D/E

* Please delete whichever inappropriate *請刪去不適用者

如欲累積學分報讀「單元證書」或「高級證書」(資歷架構認可第三級別), 請閱讀及填寫此部份。

- (1) 報讀者資格: (a) 持香港中五或新高中文憑學歷; 或 (b) 持香港中三學歷, 需要有 3 年相關工作經驗; 或 (c) 年滿 23 歲及 2 年或以上相關工作經驗。
 (2) 須提交 **身份證**、**學歷證明** 及/或 **工作證明** 副本, 單元證書需於兩年內完成單元內的四個科目, 並通過評估。高級證書需於兩年內完成任何三個單元, 須包括「銷售課程」及「管理課程」, 並通過評估。

身份證號碼

--	--	--	--	--	--	--	--

 ()

教育程度 大專或以上 中五/新高中文憑或以上 中三/新初中三或以上

工作經驗 2 年以下 2 年或以上 3 年或以上 5 年或以上

教育程度

日期 (月/年)	學歷	修讀科目	院校名稱	頒發日期

工作經驗

日期 (月/年)	機構名稱	全職/兼職	職位

付款方法 Payment Method

Cheque Payment 支票 HK\$ _____ (Chq No: _____)

American Express (AE) Card Payment (all information MUST be completed):

Card Member Name: _____ Card Number: _____

Card Expiry Date: _____ Amount Due: HK\$ _____

Card Member Signature: _____

聲明 Declaration

本協會收集的 貴公司資料將用作處理上述活動申請。請注意 貴公司必須提供所有資料，以便本會處理有關申請。本會將會使用 貴公司所提供的公司資料作通訊及市場推廣的用途，包括協會的通告、刊物、研究資料、市場資訊；推廣協會的周年活動、研討會、會議、簡報會、獎項計劃、培訓計劃及服務，以及協會的合作夥伴所舉辦的同類活動。本會只在取得 貴公司的同意後才會使用有關資料。 貴公司有權要求查閱或更正公司的資料，請書面以郵寄、電郵(event@hkrma.org) 或 傳真 (2866 8380) 方式與本會職員吳小姐聯絡。

本公司 [] 同意 / [] 不同意 協會使用上述的個人資料作上述宣傳推廣用途。

公司蓋印

If a receipt is required, please complete the section below. 如需收據，請填妥以下資料

Name 姓名: _____

Address 地址: _____

報名程序 Application Procedures

1. 請填妥報名表格，透過電郵或傳真交回協會，隨後可將報名表格副本連同支票，以郵寄方式遞交（支票抬頭：香港零售管理協會有限公司）。
2. 郵寄地址：香港銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈7樓。
1. Application form can be submitted by email or fax. Copy of application form and a crossed cheque payable to “Hong Kong Retail Management Association Ltd” should be sent to the HKRMA by post.
2. Mailing address: 7/F., First Commercial Building, 33-35 Leighton Road, Causeway Bay, Hong Kong.

條款及細則 Terms and Conditions

1. 活動名額有限，以先到先得方式安排，如未能成功報名者，本會將個別通知有關人士。
2. 費用須於截止報名日期前繳交，否則報名無效。報名一經接納，本會將於活動舉行日期前最少2天，向成功申請人士發出電郵確認書。
3. 報名一經接納，概不退款。
4. 如欲將參加名額轉讓予他人，必須於活動前3個工作天以書面通知協會。
5. 如活動當日上午7時或以後仍然懸掛八號颱風信號或以上／黑色暴雨警告信號，全日活動 (9:30am-6:00pm) 及上午活動 (9:30am-1:00pm) 將會取消。當日下午1時或以後仍然懸掛八號颱風信號或以上／黑色暴雨警告信號，下午活動 (2:30pm-6:00pm) 將會取消。如活動被取消，協會將視乎情況而決定是否另行舉辦，並保留一切最終決定權。
6. 協會有權拒絕任何申請、取消或更改活動安排，並保留一切最終決定權。
1. Due to limited seats, enrollment will be made on a first-come-first-served basis. In case of unsuccessful enrollment, HKRMA will notify the applicants individually.
2. Confirmation is subject to payment in full. Confirmation email will be sent to the successful applicant at least 2 working days before the event.
3. No refund for cancellation.
4. Substitution of applicant is allowed. Written notification should be sent to the HKRMA at least 3 working days before the event.
5. If Typhoon Signal No. 8 or above is hoisted at or after 7:00am, the full-day event (9:30am-6:00pm) and morning event (9:30am-1:00pm) will be cancelled. If Typhoon Signal No. 8 or above is hoisted at or after 1:00pm, afternoon event will be cancelled. HKRMA reserves the final right to cancel or reschedule the event.
6. HKRMA reserves the final right to reject any application, cancel or change the event arrangement.

私隱條例 Data Privacy Statement

本協會收集的 貴公司資料將用作處理上述活動申請。請注意 貴公司必須提供所有資料，以便本會處理有關申請。本會將會使用 貴公司所提供的公司資料作通訊及市場推廣的用途，包括協會的通告、刊物、研究資料、市場資訊；推廣協會的周年活動、研討會、會議、簡報會、獎項計劃、培訓計劃及服務，以及協會的合作夥伴所舉辦的同類活動。本會只在取得 貴公司的同意後才會使用有關資料。 貴公司有權要求查閱或更正公司的資料，請書面以郵寄、電郵(event@hkrma.org) 或 傳真 (2866 8380) 方式與本會職員吳小姐聯絡。

The information collected from your company will be used for purpose of processing your company's application. Please note that it is mandatory for your company to provide all the data. If your company does not provide such data, the Association will not be able to process the application. The Association intends to use all your company's data for communication and marketing purposes; the data will be used for distributing circulars, publications, research materials, market information; promotion of the annual events, conferences, seminars, briefings, meetings, awards programmes, training programmes, and services of the Association; and direct marketing of activities similar to the Association's above activities which are organized by the Association's business partners. The Association shall not so use the data unless with your company's consent. Your company has the right to request access to and correction of information held by us about your company. If your company wishes to access or correct the data, please contact us by writing to Ms. Ng at our address, by email (event@hkrma.org) or by fax (2866-8380).