

主辦機構：



「投訴轉乾坤 商機由此生」優質客戶服務工作坊
Workshop on “Customer Service Recovery Skills to Win Business Opportunities”

在現今競爭激烈的商業環境裡，優質服務已是客戶的基本要求，若企業能發掘和滿足不同種類的客戶服務需求（例如不表達需求、不明顯或隱藏需求、浮現或未來新需求的明顯表達需求等），可以增加客戶忠誠度，令盈利倍升，生意變得更順利。

「投訴」對很多企業來說是可免則免的，但有危便有機，投訴處理得宜，往往可成就更大的商機！本會邀得客戶服務管理專家，講解優質客戶服務管理以及轉化投訴為商機的技巧。工作坊詳情如下：

- 內容：
1. 為何需要客戶服務
 2. 優質服務的不同角度
 3. 服務的漏洞
 4. 策略配合以增值客戶價值
 5. 評估自我的競爭力與優勢
 6. 缺乏著重顧客的徵兆
 7. 發掘客戶需求，超越期望
 8. 改善客戶服務能力
 9. 建立客戶服務文化
 10. 處理投訴，轉化商機
 11. 彌補客戶服務失誤
 12. 超越不斷轉變的客戶服務

時間：2010年11月29日(星期一)下午2:30-下午6:00

地點：廠商會培訓中心(中環干諾道中64號廠商會大廈6樓)

費用：\$550(廠商會或品牌局會員)/\$650(非會員)

講者：“喂我”實現工程有限公司顧問阮北勝先生，具有二十多年客戶服務、工程重整、質素管理相關的顧問經驗。

有意者請填妥報名回條，傳真予本會(號碼：3421 1092/2815 4836)留座，後連同劃線支票(抬頭請寫「香港中華廠商聯合會」)於11月24日(星期三)前寄交本會(地址：中環干諾道中64號廠商會大廈3樓)。如有查詢，請聯絡本會陳笑眉小姐(電話：2542 8635)。

香港中華廠商聯合會

傳真號碼：3421 1092/ 2815 4836

SER1

「投訴轉乾坤 商機由此生」優質客戶服務工作坊 報名回條

姓名：_____ (中文) _____ (英文)

職銜：_____ 电子邮箱：_____

公司名稱：_____

地址：_____

聯絡人姓名：_____ 電話：_____ 傳真號碼：_____

支票號碼：_____，合共港幣_____元 會員編號(如適用者)：_____

*備注：1.本會將以先到先得方法辦理報名手續，並以收到支票日期為準。2.本會將於開課前三天向成功報名人士發出確認函；本會有權拒絕未有確認函的人士上課。除課程已額滿或取消外，已繳費用恕不退還。3.若因臨時事故而未能出席者，可另派代表補替，惟必須於開課前通知本會。

** 您收到這類關於香港中華廠商聯合會的活動消息，是因為廠商會的資料庫載有您的聯絡資料。貴公司可選擇以電郵_____ (收件人：_____)

接收本會資訊，如 貴司日後不希望收到本會之宣傳單張，請填上傳真號碼_____，傳真通知本會(地址：香港中環干諾道中64-66號廠商會大廈，電話：2542 8635，傳真：2815 4836)，本會需十個工作日處理。不便之處，敬請原諒。You are receiving this fax on our services and activities because your contact is in the database of The Chinese Manufacturers' Association of Hong Kong. If you do not want to receive our fax in the future, please write down your fax no. _____ and return to us by fax no. 2815-4836, address: CMA Building, 64-66 Connaught Road Central, Hong Kong, Tel: 2542 8635. We need 10 working days to process your request. Thank you.