

顧客心理與溝通技巧

* 課程目標

1. 了解客戶需求
2. 提供服務的方向與目的
3. 服務的應用準備

* 課程大綱

1. 客戶的定義
2. 客戶服務的性質
3. 顧客的期望與觀感
4. 客服問題處理

* 師資介紹：張峰睿 老師

現任：鉅潤顧問股份有限公司 首席顧問

經歷：鈞益金屬有限公司 總經理、益菱工業股份有限公司 中區負責人

* 開課日期：

第 1 梯次：109 年 4 月 22 日(週三) 09:00-16:00 共 6 小時

第 2 梯次：109 年 7 月 22 日(週三) 09:00-16:00 共 6 小時

第 3 梯次：109 年 10 月 21 日(週三)09:00-16:00 共 6 小時

* 上課地點：台中世貿中心會議室 (台中市西屯區天保街 60 號)

* 報名資格：

中高階主管、基層主管、一般員工、對本課程有興趣者

* 課程收費：每人新台幣 3,000 元整。

* 繳費方式：

- (1)即期支票：抬頭：財團法人台中世界貿易中心
(郵寄至：台中市 40766 西屯區天保街 60 號 人才培訓組)。
- (2)郵局劃撥：帳號 21190461 (抬頭：財團法人台中世界貿易中心)。
- (3)ATM 轉帳：銀行代號：103 銀行：台灣新光商業銀行-永安分行,帳號：0949-10-000788-7
- (4)現金：報名後至本中心地下室 B1 培訓組辦公室繳交。

※以上(2)(3)項繳款後請來電告知或將收據聯寫上「課程名稱、姓名」回傳，以利查核。

* 諮詢專線：04-23582271 ext 1056 裴小姐 傳真至 04-23589172

-----請沿虛線剪下-----

台中世界貿易中心網站：<https://www.wtctxg.org.tw>(開放線上報名)

開立發票 個人 公司

班別：顧客心理與溝通技巧		報名梯次：第_____梯次	
公司名稱：		統一編號：	
電話(日)：	傳真：	聯絡地址：	
姓名：	職稱：	最高學歷：	手機：
E-mail:			