



開課資訊

日期：115 年 11 月 4 日(週三)

時間：09:30-16:30 共 6 小時

地點：台中世貿中心會議室
(台中市西屯區天保街 60 號)

費用：4,000 元整。

報名資格

銷售員、有興趣者皆可報名。

師資介紹

黃麗芬 老師

經歷：英屬維京群島商華敦國際有限公司台灣
分公司營運經理、港商華敦國際集團十
多年品牌經理與內訓講師、中國生產力
中心 外聘講師、多家企業講師

證照：中國生產力中心經營管理顧問師、門市
服務乙級技術士。

專長：高效領導職能、溝通效率、轉化職場情
緒、客訴應對、VIP 攻心法、銷售提升、
國際職場禮儀、上台吸引聆聽&高效簡
報技巧、形象管理等教育訓練

課程目標

- 從客訴中找到服務改善機會，讓顧客從抱怨者變成品牌推廣者。
強化品牌信任，將顧客轉化為長期支持者。
- 讓業務的情緒力：從抱怨中成長。提升專業處理能力，學會在壓力下保持冷靜、同理心與應對流程並化解衝突。

課程大綱

1. 什麼是客訴？—換位思考看待抱怨。
2. 奧客的真相—從負評中看見機會。
3. 服務破表—讓奧客變粉絲的祕訣。
4. 如何避免不必要的客訴。
5. 專業應對：回應客訴的應對技巧。
6. 第一時間的處理法寶：穩住客訴現場。
7. 情緒與壓力管理：保持專業心態。
8. 以客戶為中心的服務文化。

繳費資訊

請於通知繳費後，於繳費期限內繳交。

- (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 2 樓辦公室繳交。

班別：客訴是禮物

發票開立：個人 公司

| | | | |
|---------|-----|-------|-----|
| 公司名稱： | | 統一編號： | |
| 姓名 1： | 職稱： | 手機： | 電話： |
| 姓名 2： | 職稱： | 手機： | |
| 公司聯絡人： | 電話 | 聯絡地址： | |
| E-mail: | | | |