



財團法人
台中世界貿易中心
WORLD TRADE CENTER
TAICHUNG

全方位客訴與 抱怨處理

◎課程目標：

對客戶抱怨建立完整清晰概念，用積極健康心態受理處理客訴並得以調整改善公司體質

◎課程內容：(6小時)

1. 客訴定義及為什麼會發生
2. 客訴本來就要預先準備
3. 客訴對企業的貢獻
4. 客訴來源分類
5. 處理客訴抱怨六種方法
6. 難纏九型客訴與對應方式演練
7. 處理客訴的標準及 SOP
8. 客訴案件研討

■**講師介紹：**許宏懋老師（杜德管理顧問股份有限公司 / 輔導顧問暨資深講師）經歷：杭州國森行銷部經理、國森企業 SBU2 Manager、裕隆日產裕唐汽車 企劃部經理兼顧關中心副理、洪橋企業 副總經理、洪安興業 副總經理、裕隆日產裕唐汽車 顧問

■**開課日期：**第1梯次：109年5月18日(週一) 9:00-16:00 共6小時。

第2梯次：109年7月28日(週二) 9:00-16:00 共6小時。

第3梯次：109年10月6日(週二) 9:00-16:00 共6小時。

■**上課地點：**台中世貿中心教室(台中市西屯區天保街60號)

■**適合對象：**公司全體同仁、銷售部門同仁、總經理室人員、行政管理部門同仁

■**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 1055 洪小姐 ■**傳真：**04-23589172

全方位客訴與抱怨處理

報名表

報名梯次：5/18 7/28 10/6

開立收據 <input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 公司		統一編號	
公司抬頭		聯絡地址	
姓名	職稱	Email	
電話(白天)	傳真	公司負責訓練部門/聯絡人/職稱	獲知訊息管道
手機	最高學歷	公司行業別 <input type="checkbox"/> 服務 <input type="checkbox"/> 製造 <input type="checkbox"/> 貿易 <input type="checkbox"/> 其他: _____	