



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

## 開課資訊

日期：

第 1 梯次：113 年 5 月 9 日(週四)

第 2 梯次：113 年 8 月 6 日(週二)

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：3,500 元整。

## 報名資格

各單位主管及幕僚、企劃人員、銷售部門人員、管理部人員、人資人員、一線同仁。

## 師資介紹

### 許宏懋 老師

現任：加讚企業管理顧問有限公司輔導顧問

經歷：國森企業(股)公司 SBU2

Manager、裕隆日產裕唐汽車經營企劃處  
兼顧關中心經理、洪安興業(股)公司副總  
經理、裕隆日產裕唐汽車顧問、智策、杜  
德、加讚等顧問公司顧問暨資深講師

## 課程目標

時代進步，客人要求與標準越來越多，面對客訴是堅持己見絕不妥協，還是直接道歉提供優惠。在現在這個競爭激烈的市場下，總是要求服務人員要以客為尊，提供最高規格的服務。但越來越謙卑的服務態度，卻遇到越多蠻橫的顧客，這樣真的合理嗎？本課程由客訴開始，漸進說明客訴對應的基本做法，與面對客訴如何讓澳客的有效應對技巧與漂亮的話術。

以客製化帶入客訴個案實戰演練，學員將學習如何有效應對客訴，甚至讓奧客成為堅定支持的好客，成為名副其實的客訴處理達人。

## 課程大綱

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。

## 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：報名後至本中心地下室 B1 培訓組辦公室繳交。

班別：全方位客訴與抱怨處理			
發票開立： <input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 公司		報名梯次：第_____梯次	
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:			

諮詢專線: 04-23582271 分機 5 傳真至 04-23582686  
台中世界貿易中心網站：<https://www.wtctxg.org.tw> (開放線上報名)