



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
- 8.客訴案件研討

❖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

❖開課日期

第 1 梯次：111 年 4 月 22 日(週五) 9:00-16:00 共 6 小時

第 2 梯次：111 年 8 月 11 日(週四) 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、總經理室人員、行政管理部與人資部門同仁、行銷業務同仁

❖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，傳真至 04-23589172

報 名 表

開立收據 個人 公司

課程名稱：全方位客訴與抱怨處理		報名梯次：第 _____ 梯次	
公司名稱：		統一編號：	
電話(白天)	傳真	公司負責聯絡人/職稱	獲知訊息管道
姓名：	手機：	職稱：	
最高學歷：	Email：		