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：**陳珊珊** **老師**

現任：慧雲創客有限公司 執行長

經歷：瑞慶創客科技股份有限公司 專案經理、月朗國際電子商務有限公司 行政總監

＊開課日期：

第1梯次：**108年6月13日(週四) 09:00-16:00共6小時**

第2梯次：**108年9月19日(週四)09:00-16:00共6小時**

第3梯次：**108年11月7日(週四)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: | | | |