

卓越客戶服務體驗及關係管理工作坊

Workshop on Excellent Customer Experience and Relationship Management

星期五

2020年5月22日

上午9時至下午5時

及

星期六

2020年5月23日

上午9時至下午1時

或

星期五

2020年8月21日

上午9時至下午5時

及

星期六

2020年8月22日

上午9時至下午1時



卓越客戶服務體驗及關係管理工作坊

課程目的

課程概述

資訊發達的年代為客戶提供豐富的市場消息，全球一體化擴闊了消費者的視野，帶來更方便的消費模式，亦提升了消費者的口味及對服務或產品供應商的要求和期望。

各機構為了滿足客戶的需求不斷創新產品，科技研究和品質管理，一方面提升產品質素，另一方面，迫使同類型產品的差異減低。在產品差異拉近的情況下，消費者的購買體驗及客戶關係管理將成為營商者的致勝之道。

課程主旨

學員在課程完結後，透過分享、個案研討及角色扮演等，將會

- 了解服務質素的重要性和轉變
- 明白客戶對於服務體驗的訴求
- 掌握卓越客戶服務體驗的要素
- 建立有效的客戶關係管理
- 採用合適的員工培訓，完善服務質素

適合參加人士

從事服務行業的主管或前線人員

課程細則

日期及時間

2020年5月22日(星期五)
上午9時至下午5時

及

2020年5月23日(星期六)
上午9時至下午1時

[Register Now](#)

或

2020年8月21日(星期五)
上午9時至下午5時

及

2020年8月22日(星期六)
上午9時至下午1時

[Register Now](#)

課程費用 (包括咖啡/茶)

本會會員：HK\$2,800

非會員：HK\$2,950

可獲優惠減免

學員於開課前一個月繳交課程全部費用，
每位減 HK\$200

同一機構同時報讀二人或以上，每位減
HK\$200

截止報名日期

開課前一星期

上課地點

香港管理專業協會

香港銅鑼灣禮頓道 33 至 35 號

第一商業大廈 1-6 樓

課程結構

授課語言及形式

本工作坊以粵語講授，以分享、遊戲、個案研習及角色扮演等方式進行，使學員能了解服務業的挑戰和機遇，掌握建立客戶體驗及關係管理竅門。

課程內容

1. 服務質素的重要性和轉變
 - 常見的客戶服務落差
 - 客戶主導年代的訴求
 - 網上營銷對服務要求的轉變
2. 服務的新定義 - 客戶服務體驗管理
 - 卓越服務體驗的關鍵點
 - 卓越客戶服務體驗的例子
 - 發揮員工在每個服務接觸點的優勢
3. 多角度了解客戶對於服務體驗的訴求
 - 馬斯洛的需求層次與客戶的期望
 - 不同世代客戶對服務體驗的要求
 - 不同的人生階段對服務體驗的要求
 - 不同職業對服務體驗的要求
4. 客戶關係管理的關鍵性要素
 - 以客為先的發問技巧
 - 5種聆聽的層次
 - 提高客戶愉快體驗的對答
5. 客戶關係維護及開發
 - 客戶關係管理模式和員工參與
 - 將客戶的購買經驗系統化和個人化
 - 將數據變為營銷策略和服務指標
6. 培訓客戶關係管理的人材
 - 優質服務的職能要求
 - 培訓不同崗位員工的方法
 - 培訓不同類型員工的方法
 - 借鏡其他企業的經驗

課程講師

金志穎小姐在金融服務業任職十多年及在多個跨國企業擔任管理職務。2001-08年間任職匯豐銀行，曾任亞太區人才培訓及發展部，領袖及管理培訓部經理，為亞太區管理人員設計及講授不同的領導、管理、銷售及服務的課程。金小姐並為匯豐培訓第一批財務規劃經理人才。其後曾獲聘為電訊上市公司的人才培訓及發展部高級經理。她更在2007年榮獲香港管理專業協會傑出培訓師獎項。並獲交通銀行邀請培訓其培訓人員。金小姐致力發展及推廣正面及具優勢的企業文化及企業發展、人力才幹資源發展、領導力、執行力、優質管理等等。目前，她為不同行業的企業提供諮詢服務，客戶包括銀行、保險、大學、慈善團體、航空，諮詢研究、電子、家電、展覽，地產、獵頭和招聘公司等等。在專業資格方面，金小姐是MBTI培訓師，NLP執行師，香港財務策劃師學會註冊的財務策劃師CFP^{CM}及倫敦證券學院國際投資顧問證書。金小姐具洞察力、互動和務實的培訓方法，能激發參與者制定設實可行的方法去提升技能，以發展潛能、拓展事業。

查詢

有關本課程內容，請電 2774-8552 或電郵至 dianali@hkma.org.hk 與李小姐聯絡；或瀏覽網址：www.hkma.org.hk/seminar。查詢、報名及留位，請電 2774-8501（客戶服務部）或以傳真 2365-1000 / 電郵至 hkma@hkma.org.hk 聯絡本會。

卓越客戶服務體驗及關係管理工作坊

Excellent Customer Experience and Relationship Management

SGB-86755-2020-1-FC 2020年5月22日及23日

SGB-86755-2020-2-FC 2020年8月21日及22日

課程費用：本會會員：HK\$2,800 / 非會員：HK\$2,950

姓名 (中文) 先生 / 女士 _____ (英文) _____

香港身份證號碼 (用作核實申請人之身份) _____ 出生日期 _____ 年 _____ 月 _____ 日

職位 (中文) _____ (英文) _____

公司名稱 (中文) _____

(英文) _____

公司地址 (中文) _____

(英文) _____

電話 (公司) _____ (住宅) _____ (手提電話) _____

電子郵箱 _____

通訊地址 (英文) _____

支票號碼： _____ 支票金額：港幣 _____

學歷： 博士 碩士 學士 管協文憑 其他院校文憑

預科 中五 其他 (請列明) _____

工作經驗 _____ 年 與本課程有關之工作經驗 _____ 年

推薦人姓名及職位 (英文) _____

推薦人電子郵箱及地址 _____

費用支付： 公司 個人 本會會員號碼 _____

從哪裡最先知道此課程：

HKMA 電子郵件 HKMA 網頁 (從哪裡最先知道此課程)： _____

郵寄章程 其他 (請註明)： _____

本人確知課堂上派發之講義僅供本人修習之用。

- 請填妥報名表格，連同劃線支票 (以「香港管理專業協會」名義抬頭) 於開課前 (不少於五天) 寄回：香港管理專業協會 香港黃竹坑業興街 11 號南匯廣場 B 座 16 樓 總裁 啟
- 報名取錄與否，概由本會審查決定。
- 本會收到閣下的報名表格及課程全部費用後，將致電通知。學費收據將於兩星期內寄發。
- 除另行通知外，學員請按課程簡章上指定的時間及地點上課。
- 在學員人數超過限額的情況下，本會可另設新班，屆時將另行通知學員有關新的上課日期、時間及地點。
- 報名及查詢，請於正常辦公時間內致電 2774-8501 (客戶服務部) 或以傳真 2365-1000 聯絡本會。
- 已繳之學費，概不退還。報名者如因事未能出席，可由他人替代，惟必須於課程開課兩天前通知本會。
- 本會歡迎傳真留位，但必須於留位後十天內繳交全部費用。如留位日期距開課時間少於十天者，則需於開課前五天繳費，否則作自動取消論。
- 申請將於繳款後以先到先得方式處理。
- 當八號風球或以上在上課/考試進行期間懸掛，所有課堂/考試均會即時終止。補課/補考時間將另行通知。當黑色暴雨警告訊號在上課/考試內懸掛，所有課堂/考試均會照常進行。
- 香港管理專業協會保留更改課程日期、時間、地點及講師等細節之權利。更改事宜將於有需要時通知報名者。
- 有關本課程詳情，請電 2774-8501 客戶服務部或 2774-8552 與李小姐聯絡。網址：www.hkma.org.hk
- 香港管理專業協會支持平等機會政策。本會對不同性別、家庭崗位或殘疾人士均一律平等對待。

個人資料收集聲明

1. 本會收集及保存個人資料的目的及用途為處理課程報名的申請、安排入讀事宜、學生及本會會員事務、課程研究及統計事宜。
2. 此報名表內所提供的個人資料將供本會職員向申請人進行直接促銷活動，包括優惠、培訓及教育課程、獎項及比賽、會員、舊生會、推廣及其他服務及活動。
3. 申請人如欲查閱及/或更改個人資料，請向本會提交書面申請。

如不欲接收此聲明第二項所述之本會資訊，請於空格內填上 號，或隨時向本會提交書面申請。

注意事項

1. 本人確知課堂上派發之講義僅供本人修習之用。
2. 本人已明白列於報名表格附錄中的所有「報名須知」。

申請人簽署： _____ 日期： _____