



營銷及客戶服務管理

(市場營銷及顧客關係管理專業文憑課程)

課程簡介

本課程旨要為有志增進客戶服務管理及處理投訴技巧的前線服務同事而設；課程將引導前線服務人員建立正確觀念，培養專業應對技巧及接待禮儀以贏得客戶的心。

課程大綱

1. 掌握 21 世紀的客戶服務

1. 體驗其他行業的服務水平，透過「基準評價」等方法知己知彼
2. 領會專業服務人員的應有 4 大特質 (個人裝備 / 邏輯思維 / 人際溝通 / 顧客為本)

2. 識別不同客戶的個性與特質

1. 透過 DISC / 九型人格等性格分析，了解不同型格的個性與特質
2. 如何與不同型格的客戶溝通，提升互信及建立尊重

3. 客戶服務及營銷技巧

1. 成功表達
2. 積極聆聽
3. 相關提問
4. 有效回應
5. 善用身體語言減低敵對
6. 有效地說不 / 營造勝利
7. PSCA 銷售技巧
8. 掌握引起客人興趣的吸引法則 (FAB 表達方法)
9. 顧客的「十大效益」

4. 處理投訴技巧

1. 認識處理投訴的情緒控制及正面思維 – 掌握舒緩壓力、管理情緒及培養正面思維的要訣
2. 識別憤怒的升級 – 衝突 / 投訴前的警號及徵兆
3. 處理投訴的步驟 – 接受投訴的正確態度 / 了解顧客的需要 / 確認問題的原因 / 處理投訴的技巧 / 解決方法的執行及跟進
4. 處理刁難顧客 – 理解刁難客戶的立場及心態 / 認識刁難客戶的類別及投訴形態 / 排難應變的方法
5. 處理顧客投訴的‘可’與‘不可’

5. 調解技巧

1. 同理心 (了解個人價值觀及信念)
2. 說話重塑 / 換框 / 簡述語意 / 認知確認
3. 促成共識及打破僵局
4. 測試可行性 / 製造疑問 / 對質

上課日期及時間：

T1	營銷及客戶服務管理 (26 學時) 課程編號: 1601290451 2, 9, 23 Jul (Sat) 共 20 學時 14:00 – 17:00, 17:30 – 21:10 13, 27 Jul (Wed) 共 6 學時 19:00 – 22:00	T2	市場行銷及公共關係 (26 學時) 31 Jul, 7, 14, 21 Aug (Sun) 10:00 – 13:00 & 14:00 – 17:30	T3	顧客消費心理學 (26 學時) 4, 11, 18, 25 Sep (Sun) 10:00 – 13:00 & 14:00 – 17:30
T4	實務心理學 (26 學時) 16, 23, 30 Oct, 6 Nov (Sun) 10:00 – 13:00 & 14:00 – 17:30	T5	實務輔導學(26 學時) 20, 27 Nov, 4, 11 Dec (Sun) 10:00 – 13:00 & 14:00 – 17:30		

- 授課語言 廣東話
- 導師 具相關專業資格及行業經驗的導師
- 費用 每科(26 學時): 澳門幣 3,400 元

* 報名注意事項 *

1. 首次報讀本院短期課程者，請先登入**網上報名系統**（網址：<https://coes-stud.scs.must.edu.mo/oasc/PersonalInfo.do>）或掃描以下的 QR Code，選擇**商業和管理**類別，預先登記個人資料（不需上傳身份證），填妥資料後，帶備身份證正、副本及相片 1 張至本院(澳門新口岸宋玉生廣場 335-341 號獲多利中心 10 樓)辦理報名。
2. 報讀者可以現金/本票或劃線支票（抬頭請寫“澳門科技大學持續教育學院”或“SCHOOL OF CONTINUING STUDIES MACAU UNIV. OF SCIENCE AND TECHNOLOGY”）繳付學費及材料費，**現金收費上限為澳門幣/港幣 5,000 元**。
3. 所有費用一經繳交，恕不退還（本院取消開辦該課程除外）或轉讓。
4. 如課程報名人數不足，本院保留課程取消或延期的權利。

查詢 電話：8796 1999 / 8796 1809 電郵：scs@must.edu.mo

網頁：<http://www.must.edu.mo/scs-tw/diploma-certificate-programs>



- 如欲收到本院課程資料，可發電郵至 scs@must.edu.mo 並提供閣下之電郵地址，標題主旨為“加入通知群組”。
- 本院亦為機構/政府部門/學校等提供內部培訓，按各機構不同之要求(主題/時間/地點/對象)而訂定培訓內容，請與我們聯絡。