

客訴處理實戰技巧

“服務”取勝的時代，為了提升顧客滿意度，企業無不絞盡腦汁，但面對層出不窮各種類型客訴問題該如何處理？如何將燙手的難纏客戶轉化成忠誠客戶？面對惡質客訴該如何在3分鐘內成功平息「奧客」？

本課程由令人頭痛的客訴開始，進而說明客訴對應的基本做法，內容將由各產業帶入情境式客訴個案實戰演練，透過解析12種難纏客訴型態及12種客訴應對技巧，進而協助您建立客訴應對SOP標準作業流程，並且運用適當的應對技巧及漂亮話術，絕對讓您從傳統的顧客滿意與抱怨處理技巧中升級，成為名副其實的客訴處理達人，顧客樂意再度上門！

上課時間：102年11月20日週三 09:30-16:30，共計6小時。

課程大綱	講師介紹
一、透過客訴DVD影片中現場實務解析 二、客訴應對自我測試 三、客訴為什麼會發生與對企業的貢獻 四、12種難纏客訴型態與對應方式演練 五、12種常見客訴台詞與應對方式演練 六、客訴應對SOP標準作業流程 七、如何運用團隊化解客訴 八、主管如何進行第二次客訴回應 九、如何有效撰寫道歉信 十、客訴突發事件的應對與演練 十一、客訴衝突化解的5種策略與應用 十二、結論與Q&A	■講師：黃永猛 (授課經驗21年，每年受邀演講授課超過400場次全國第一，學員滿意度平均在95%以上) ■現任：經濟日報<談判秘笈>專欄作家、專業顧問、談判溝通行銷專業講師 W&G 水鑾行銷廣告總經理 BNSC (Business Negotiating Study Center) 業務談判研究中心主持人、行政院勞委會核心職能合格講師、2007 哈佛商學院中文版 e-learning 認證合格菁英講師 ■專業認證：全國第一位代表台灣接受 BBDO 跨國廣告集團行銷廣告經理人專業認證全國第一梯接受美國 Peter Rogen 國際專業簡報技巧完整研習哈佛商學院中文版 e-learning 認證合格菁英講師

◎金額：\$2,900 元 11/16 前完成繳費 9 折 \$2,610

退費規定：於實際上課日(不含當日)前提出退費申請，退還已繳納學(分)費之九成。

本班招生專線：(04)23591239 免付費服務電話：0800-663688 (行動、長途除外)

東海大學推廣部報名表

(請先閱讀簡章、報名相關辦法及退費規定再行填寫報名表)

報名班別	客訴處理實戰技巧										
	(上課時間：102年11月20日週三 09:30—16:30，共計6小時)										
編號 (由本班填寫)		姓名				出生日期		年	月	日	
性別		身分證 字號									
最高學歷	<input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士 <input type="checkbox"/> 其他_____										
服務公司							職稱				
公司地址	□□□□□□						白天聯絡 電話				
通訊地址	□□□□□□						住宅 電話				
E-mail 電子信箱							行動電話				
曾參加本校 班別、屆期							傳真 FAX				
收據抬頭	<input type="checkbox"/> 開立本人姓名 <input type="checkbox"/> 開立公司名稱：_____										
訊息取得 來源	<input type="checkbox"/> 網站搜尋 <input type="checkbox"/> 報紙廣告 <input type="checkbox"/> 招生傳單 <input type="checkbox"/> 親友介紹 <input type="checkbox"/> 招生海報 <input type="checkbox"/> 其他										

★ 推廣部傳真：(04)23590922 推廣部電話：(04)23591239

<課程資訊以網路公告為準>

- (一)臨櫃繳費：週一至週五 8~21 時及週六、週日 8~18 時
請至東海大學省政研究大樓一樓大廳櫃檯。
現場接受現金、即期支票、刷卡繳費(限 VISA、Master 卡)。
- (二)ATM 轉帳繳費：網路線上報名者可依專屬繳費帳號以提款機或網路 ATM 繳交學費。
- (三)傳真授權刷卡：請至 <http://eec.thu.edu.tw/UserFiles/File/申請傳真刷卡.doc> 下載表格，
填妥後傳真至(04)23590922。
- (四)本部將於開課前五天將開課通知置於本部首頁左下角→常用服務→開課通知 供學員下載列印，
開課當日憑此通知進入上課地點，並於開課當日製發上課證供日後車輛通行使用。若您於開課
前三天仍無法確認開課訊息，請務必來電洽詢，以免您的權益受損。
- (五)遠道住宿：可預先電洽本校校友會館 (04)23591351 (自費)，請告知參加推廣部課程。
- (六)本班招生專線：(04)23591239 免付費服務電話：0800-663688 (行動、長途除外)
- (七)本部保留因實際需要變動上課時間、師資、教材、優待辦法之權利。
- (八)本班業務承辦人：吳小姐 (分機 653)

台中郵政 5-1175 號信箱

信用卡持卡人授權書

本人因無法親自至東海大學推廣部刷卡繳費，特立此書同意以信用卡支付下列帳款。

學員刷卡購買課程時請詳實填寫下列表格內各項資料，並於每日 21:00 前傳真回推廣部，謝謝!!
傳真：04-23590922 電話：04-23591239/04-23593664

持卡人姓名：	<input type="checkbox"/> VISA	<input type="checkbox"/> MASTER
出生：西元 年 月 日	繳費日期： 年 月 日	
身份字號：	發卡銀行：	末三碼：
E-mail：	卡號： - - -	
聯絡電話：	效期：西元 年 月 至	
手機：	西元 年 月	
通訊地址：	縣市 市鄉區鎮 村里 鄰 路街 段	
	巷 弄 號 樓	
學費一萬元以上可享分期 0 利率。(依各班公告為準)		
是否分期刷卡 <input type="checkbox"/> 分期刷卡(0 利率,分三期) <input type="checkbox"/> 不分期 (分期刷卡限台新銀行信用卡)		
學費金額：新台幣 萬 千 百 拾 元整	NTD：	_____ 元
收據抬頭： <input type="checkbox"/> 開立持卡人	<input type="checkbox"/> 開立公司：	_____
報名班級名稱： 客訴處理實戰技巧		
開課日期：(上課時間：102 年 11 月 20 日週三 09:30—16:30 ，共計 6 小時)		
曾參加本校班別、屆別： 102.11.16 前完成繳費可享優惠 請參見本部網站說明		
訊息取得來源： <input type="checkbox"/> 網站 <input type="checkbox"/> 電子報 <input type="checkbox"/> 招生海報 <input type="checkbox"/> 來電洽詢 <input type="checkbox"/> 親友介紹 <input type="checkbox"/> 其他		
持卡人同意依照信用卡使用約定，一經使用或訂購產品，均應按照所示金額，付款予發卡銀行，確認無誤後請簽名回傳 持卡人簽名 【請務必與信用卡上之簽名形式相同】		
X _____ 【上述信用卡之內容經本人確認無誤，如有不實之處，願負所有相關法律之責】		
商店名稱：東海大學	商店代號：台新國際商業銀行 812130443007	
承辦人 (值班經理):	備註：	
備註：:台新國際商業銀行非商品之出售人，只負責金流服務，不涉及商品與服務爭議。		