



零售顧客服務 專業禮儀



1 顧客服務人員應具備的個人條件

- 儀容包括個人清潔、衛生、髮型及妝容
- 衣著、配飾及公司和個人形象
- 儀態、肢體語言及面部表情
- 個人談吐、語氣、速度及用辭
- 句子組織和發音

2 提升顧客的滿意度

- 服務的過程要避免出現的動作或語言
- 讓顧客覺得受尊重
- 處理顧客的選擇及投訴

3 分享及討論

- 實例、影片與圖片分享及討論

時間：下午2:00 - 下午5:00 (下午1:45 開始登記)

地點：銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈10樓

對象：零售業前線人員

導師：溫凱莉女士

費用：每位 \$560 (會員) | 每位 \$610 (非會員)

截止報名：2016年11月16日

11月23日
按此報名

導師簡介

溫凱莉女士現為現職國泰航空公司機艙事務長及香港專業教育學院工商管理學系企業人才培訓中心的特約培訓導師。作為培訓導師，於顧客服務的專業培訓工作上，擁有超過十年的工作經驗。溫女士的專長是為不同行業的顧客制訂各種職業培訓方案與及為其前線員工提供培訓課程。曾於不同國家及地區，其中包括美國、中國、新加坡及香港工作，對於不同地域的文化背景擁有深刻的了解。