

顧客服務客訴處理

遇到客戶抱怨時常不知道該怎麼辦？這堂課教你如何輕鬆處理客訴，從傾聽客戶心聲到有效溝通技巧，讓你化解不滿，提升客戶滿意度。還會教你預防客訴，讓你在面對挑戰時，能自信應對，提供超高品質的顧客服務！

【時間】：114 年 10 月 22 日（三），09:30~16:30（共 6 小時，中午休息 1 小時）

【地點】：外貿協會高雄辦事處（高雄市民權一路 28 號 4-5 樓）

【費用】：新台幣 3,000 元（含稅、學費、講義、午餐）

△開課前 10 天完成報名者享早鳥價\$2,700 元，

同公司 2 人(含)以上報名每人優惠價\$2,500 元



講師：黃震宇老師

前阿里巴巴台灣分公司業務主管，現為一路科技總經理

課程大綱

- | | |
|------------------------|-----------------|
| ✓ 顧客服務的重要性，為什麼要做好顧客服務？ | ✓ 傾聽與同理心 |
| ✓ 客戶抱怨的原因 | ✓ 紀錄覆述溝通技巧與應對話術 |
| ✓ 有效處理客訴的技巧與步驟 | ✓ 處理特殊狀況的顧客服務 |
| | ✓ 預防客訴與提升客戶滿意度 |

- 【報名方式】 ① 掃描 QRcode 至官網線上報名 ② 填表回傳 Fax：(07)336-3118
③ e-mail：lillian007@taitra.org.tw ④ 電洽：07-3363113#28 高雄貿協 李經理

公司名稱		連絡電話		統一編號	
地址			E-mail		
參加者姓名		職稱		手機號碼	

★ 滿 10 人開班，請收到開課通知後再進行繳費，謝謝您 ★



LINE社群

繳費方式

☐ 郵政劃撥（帳號：42142243，戶名：中華民國對外貿易發展協會高雄辦事處）

☐ 電匯帳號：第一銀行高雄分行（代號:007）701-10-098693

戶名：財團法人中華民國對外貿易發展協會

☐ 即期支票/匯票（抬頭：財團法人中華民國對外貿易發展協會）

掛號郵寄至：高雄市苓雅區民權一路 28 號 4 樓 外貿協會高雄辦事處 陳小姐收

☐ 信用卡付款：☐ VISA ☐ Master ☐ JCB

有效日期：____月____年

卡號：____—____—____
—____.

持卡人親簽：

(信用卡扣款將會於開課前 1~2 天才會進行扣款作業)

繳費金額

請手填總額（若享優惠，請填優惠後金額）：

