

開發新客戶是維繫老客戶費用的五倍，做好售後服務留住老顧客，能為企業提高績效同時減少成本。本課程針對外銷企業可能遇到的售後服務與客訴處理情境分類說明，教授最適合的英語用法與對話技巧，讓您應對客戶時專業得體、信心滿滿，也使客戶在與貴公司的互動中，增加信賴感!!

## 售後服務技巧

- 客戶服務之基本態度與技巧
- 售後服務商英技巧(關心、保固、維修、替換貨、退款、賠償等說明)
- RMA流程說明

## 客訴處理技巧

- 處理客訴之態度、速度與滿意度
- 有效處理客訴技巧(品質、交期、發票、金額、重量、付款等議題)
- 產品異常時之回覆方法與技巧
- 實際案例分享

## 朱立安

國立台灣大學外文系畢業，曾任服務業企畫經理與科技業業務經理20年。商務英語領域教學經驗豐富曾教授於:兆豐金控、工研院、中央研究院、台灣康寧公司聯合骨材公司、非凡電視等演講超過百場。

【主辦單位】 經濟部國際貿易局、外貿協會桃園辦事處

【時間】 108年8月20日(星期二)上午9:30~16:30 (敬請提前10分鐘報到)

【地點】 外貿協會桃園辦事處(地址:桃園市桃園區中正路1082號28樓)

【課程費用】 3,000元 (單項課程) / 5,000元 (2人或2項課程合計優惠價) 含稅、輕食午餐

【聯絡資訊】 外貿協會桃園辦事處 羅小姐

T:(03)356-1836 分機 10 · E: [tinaluo@taitra.org.tw](mailto:tinaluo@taitra.org.tw)

**馬上報名**