

# 化抱怨為抱願 顧客抱怨與客訴 處理技巧

【新竹】2024. 5. 29 (三)



## 抱怨心理學

了解客戶抱怨的心理訴求，學習區分不同類型的抱怨。



## 有效溝通技巧

學習如何傾聽客戶、表達同理心，用積極的語言應對抱怨，提高溝通技巧以建立信任。



## 解決問題

掌握問題解決技巧，包括迅速解決問題、提供替代方案以及落實客戶的滿意度。



## 轉化抱怨為抱願

學習如何轉化抱怨為機會，提高客戶的品牌忠誠度，交流成功案例及實踐方法。



## 客戶投訴流程

瞭解如何建立有效的客戶投訴處理流程，確保客戶的問題得到迅速處理，並在後期得到跟進，提高客戶滿意度並增強客戶關係。

## WE OFFER

課程將提供實用工具和技巧，積極而有效地處理客戶抱怨，轉化負面情況為正面體驗，建立長期客戶關係，並提升品牌聲譽



(03)516-3333 ext.26 顏小姐



hsinchu@taitra.org.tw

### 【講師資訊】周純如老師 (NGO 聯合國和平婦女會親善大使培訓專任講師)

綺肌密碼股份有限公司董事長，曾任台北市專業秘書協會監事長、捷易通科技 JetCom Tech 行政總監，專長授國際禮儀、企業行政管理、客訴與溝通技巧公關、活動企劃就業學程。

【主辦單位】經濟部國際貿易署、外貿協會新竹辦事處

【時間】113 年 5 月 29 日 / 星期三 9:30~16:30

【地點】新竹市光復路二段 287 號 6 樓 (科技財經大樓)

【費用】NT\$3000 元 (含學費、稅、講義、午餐及點心)

★優惠活動：5/17 (五)以前報名並完成繳費，享早鳥優惠價 NTD 2,700;

2 人(含以上)可享團報 8 折優惠價 NTD 2,400/人。

【線上報名】<https://events.taiwantrade.com/hsinchu1130529a>

歡迎來電洽詢：(03)516-3333 ext.26 顏小姐 或 E-mail：[hsinchu@taitra.org.tw](mailto:hsinchu@taitra.org.tw)

備註：1. 本會保留變更或調整課程內容及講師之權利。如遇不可抗力因素(如颱風、地震)，將依照行政院人事行政局發佈之新竹市是否停班停課訊息為準。2. 本會保留接受報名與否之權利。已報名並繳費者，若不克前來參加，名額可轉讓他人或協調轉班，請務必於開課前 7 天以上，以電話或電子郵件告知。若要辦理退費，將扣除 NT\$300 之行政處理手續費。3. 若開課前 7 天內通知不出席者，不可保留名額或轉班，並且恕不退費。4. 因應個人資料保護法，本報名資料僅做為日後貿協發送相關資訊供您參考之用，若您不需要此課程資料、需更正或刪除個人資料，請來電或傳真告知，若造成困擾，敬請見諒。