



Certificate in Effective Skills on Managing Complaint (Class 8)

專業認可持續進修學分
護士 Nurse : CNE
社工 Social Worker : CPD
職業治療師 OT : CPD

有效處理及應對投訴

證書課程 (第八屆)

Zoom 直播 + 實體教學
同步進行



網上即時報名

生活及工作智慧系列

簡介

隨著時代轉變，人們對個人權益日漸關注，不單是一般商界，甚至社福機構所面對的投訴個案亦日益增加，機構同工的工作壓力及效率因而受到重大影響。

本工作坊以深入淺出的教學方法向參加者教授一套全面的、有系統的、由內而外的有效處理及應對投訴技巧。課程旨在提升參加者的敏銳觸角及溝通技巧，以同理心瞭解及體會服務使用者及其家屬的情況及需要，在職場上發揮關懷助人的精神，同時提升參加者對自我身心情緒管理的效能，為機構提供以人為本的優質服務。

課程目的

完成工作坊後，參加者將能夠：

1. 掌握如何以積極的態度化解工作中遇到的投訴個案
2. 釐清情緒激動投訴者的投訴動機
3. 有效使用肯定而自信的言語技巧，緩和激化，轉危為機

課程內容

- | | |
|---------------|---------------------|
| 1. 瞭解現今的顧客需求 | 5. 專業電話處理的七大技巧 |
| 2. 關顧服務的概念及元素 | 6. 如何處理服務使用者及其家屬的投訴 |
| 3. 認識不同風格的顧客 | 7. 扭轉乾坤的語言技巧 |
| 4. 釐清顧客投訴動機 | 8. 有效應付投訴的秘訣 |

*有關課程之編排，導師會因應教學流程而可能作出修改，敬請留意。

培訓導師

蔡綺文小姐 (Ms. Scarlett Tsoi)

- 心理輔導學理學碩士 Master Soc Sci. in Counseling (Uni SA)
- 法證調查心理學深造文憑 Pg. Dip in Forensic Investigation (Uni. of Leicester)
- 國家高級心理諮詢師 Senior Government Official Counselor
- 國際身心言語程式學專業協會註冊培訓師 Certified NLP Trainer (NLPPA, IANLP)
- 屋、樹、人性格分析師 House-Tree-Person Profile Analysis (IPPA)
- 認可九型人格學導師 Certified Enneagram Trainer (IEA)

蔡綺文小姐現為一位心理輔導學家、資深培訓師、婚姻及家庭治療師。她目前正為親子雜誌「學前教育」及報章「信報」撰寫心理分析專欄。

蔡小姐曾在法庭工作接近廿載，對訴訟、談判、調解，甚有心得。她亦是香港及澳門等大學的客席導師，具豐富的管理、諮詢及輔導經驗。蔡小姐愛以靈活生動而輕鬆的手法，深入淺出地帶出各學科重點，讓參加者容易明白及掌握。



香港專業培訓學會
Hong Kong Society of Professional Training

202-204A, Two Harbourfront, Tak Fung St.,
Hung Hom, Kowloon, Hong Kong
ask@hkspt.org www.hkspt.org
Tel: 3111 0264 Fax: 2125 7900

<於12/8/2020 已修訂為以 Zoom 直播教學 + 實體教學同步進行>

請注意: 如學員選擇以Zoom模式上課, 請於報名時註明 或 電郵至 ask@hkspt.org 向本會申請; 否則將視作出席實體課程。

課程詳情

- 日期及時間: 22/9/2020 (星期二) 9:30am – 5:30pm (7 小時)
- 舉行地點 (已修訂): 香港九龍紅磡德豐街 海濱廣場二座 2 樓 202-204A 室 (黃埔港鐵站 D2 出口步行約3分鐘)
- 學費: HK\$1,200-
- 提早報名優惠: HK\$1,150- (開課日前一個月報名)
- 三人同時報讀優惠: 三人或以上同時報讀, 每位減\$50
- 對象: 本課程適合醫護、社福機構職員 或 職場上需要面對及處理投訴事宜的人士
- 活動形式: 短講、示範、互動練習及分享
- 授課語言: 廣東話
- 證書: 完成整個課程可獲 Hong Kong Society of Professional Training 頒發
“Certificate in Effective Skills on Managing Complaint” 證書
- 持續進修學分: 護士 CNE: 7 學分 / 社工 CPD: 7 學分 / 職業治療師 CPD: 申請批核中

(SMC – C2057)

查詢電話: 852-3111 0264

網上即時報名



課程報名表格

報讀課程名稱: 有效處理及應對投訴證書課程(第八屆) 22/9/2020 (星期二) 9:30am – 5:30pm (7小時)

	學費	提早報名優惠 (開課日前一個月報名)
每位	□HK\$1,200-	□HK\$1,150-
三人或以上同時報讀	□HK\$1,150-/每位	□HK\$1,100-/每位

* 三人或以上同時報讀者, 請一併遞交表格。

本會舊生報讀, 只須填上中英文姓名、手機號碼及學員編號(可參考舊有證書及收據): _____

英文姓名: _____ (□ Mr / □ Ms) 中文姓名: _____

(證書上將印上閣下之英文姓名, 請以正楷書寫全名) 教育程度: □小學 □中學 □大學或以上

服務機構: _____

職位: □醫護人員 □社工 □治療師 □其他(請註明): _____ (清楚列明工作性質, 將有助導師設計更合適的教材)

#電郵: _____ 電話(辦公室): _____ (手機) _____

本人同意 / 不同意 透過上述電郵收取 貴會最新課程資料。

本人先前已同意並已定期透過上述電郵收取 貴會最新課程資料。

支票付款: 支票抬頭請寫「香港專業培訓學會」或 “Hong Kong Society of Professional Training”

支票號碼: _____ 銀行名稱: _____

請將填妥之表格及支票寄回: 九龍 紅磡 德豐街 海濱廣場二座 202-204A 室「香港專業培訓學會」收

轉數快/銀行入數: 請將學費以轉數快支付系統, FPS 識別碼: 8835217 或 銀行入數存入本學會之中國銀行(香港) 帳戶: 012-890-1-038-682-9。

PayMe: 請按掃描本會之 PayMe QR Code 付款, 並保留螢幕截圖之付款紀錄。

將屏幕截圖或入數存根, 連同報名表一併以傳真至 852-2125 7900 或 電郵至 ask@hkspt.org 交回本會辦理。

本會將於收到表格及入數存根後一星期內以電郵確認收妥, 未有收到通知者請聯絡本會職員。

學費收據抬頭(請以正楷書寫): _____ 簽署: _____ 日期: _____

報名須知:

- 如有任何疑問, 歡迎流覽本學會網頁hkspt.org 或致電 3111 0264 查詢。
- 報名之收納將以先到先得為原則。
- 課程申請一經提交則不能退款、取消和更改。
- 如需更改報名者名稱, 請以書面申請, 經批核後, 須繳付港幣二百元行政費用。
- 我們將會在開課前兩個星期或之前電郵回復閣下課程是否確認開課, 未有收信者請聯絡本學會職員。
- 正式收據將於上課第一日派發, 請妥善保存, 如要補發收據需繳付港幣五十元行政費。

