

「中小企優質服務系列」 工作坊

當企業在成本及產品上無法得到競爭優勢時，可以怎樣突圍而出，令顧客優先考慮你？本中心期望透過此系列工作坊讓中小企業認識如何從溝通技巧及「服務體驗」的思考方法提升服務質素及客戶歸屬感，從而提升自身的競爭能力。

客戶溝通及雙贏談判技巧

2017年3月11日(星期六)
下午三時至六時

- 人類思想行為模式
- 與顧客建立親和力
- 顧客溝通技巧
- 認識不同風格的顧客
- 應對及說服不同類型之客戶
- 雙贏談判技巧

主講者: 黎彥邦先生

擁有工商管理學士及企業培訓及發展碩士學位、身心語言學註冊導師(NLP Trainers)。他從前線業務人員到營銷管理工作累積了近十年、豐富的經驗。曾為僱員再培訓局註冊導師，負責教授零售業管理及員工素質管理。

服務創新 - 從客戶服務至客戶體驗

2017年4月1日(星期六)
下午三時至六時

主講者: 蔡伯偉先生(MSc, BA(Hons))

體驗曲線創始人，擁有十多年運營實戰經驗及管理諮詢經驗。他提出的“體驗曲線”概念，得到美國哈佛大學和西北大學及體驗經濟作者的認同與肯定。

- 甚麼是互聯網?如何運用互聯網思維?
- 體驗曲線簡介
- 客戶服務的衰落與客戶體驗的興起
- 客戶體驗管理(CEM)究竟是甚麼?
- 體驗的創、觸點繪圖
- 案例及應用研究

費用: 全免

名額: 50位(每場)

對象: 客戶關係管理、客戶服務、銷售及其他前線服務人員；服務行業管理人士

地點: 澳門生產力暨科技轉移中心總辦事處 – 演講廳
(新口岸上海街175號中華總商會大廈7樓)

主辦單位



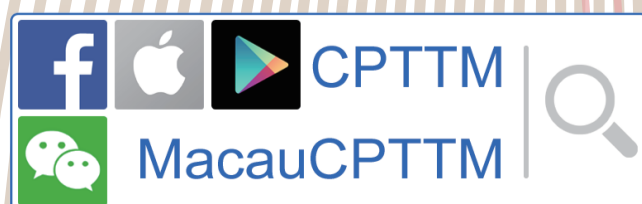
承辦單位



澳門生產力暨科技轉移中心
CENTRO DE PRODUTIVIDADE E TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MACAU
MACAU PRODUCTIVITY AND TECHNOLOGY TRANSFER CENTER



報名或查閱有關詳情可瀏覽
<http://www.cpttm.org.mo/seminars>
或掃瞄海報上二維碼進行網上登記。
名額有限，欲報從速！
查詢請電8898 0850聯絡陳小姐。





編號: SEM8-04-2017-SMTA
 名稱: 中小企優質服務系列工作坊: 服務創新 - 從客戶服務至客戶體驗

目的: 透過此工作坊學員能認識到

- 客戶體驗管理在商業中的重要性及價值
- 了解客戶體驗管理的內容、要素和方法
- 學習和了解體驗曲線
- 學習設計體驗旅程以提升客戶體驗
- 在案例和沙盤演練中將客戶體驗設計到實際商業模式中

內容:

- 甚麼是互聯網?如何運用互聯網思維?
- 體驗曲線簡介
- 客戶服務的衰落與客戶體驗的興起
- 客戶體驗管理(CEM)究竟是甚麼?
- 體驗的創、觸點繪圖
- 案例及應用研究

適合人士: 服務行業管理人士

主講者: 蔡伯偉先生·體驗曲線奠基人·擁有市場學碩士及經濟學榮譽學士學位;在過去20多年的職業生涯中·頭10年負責營銷策劃和執行·成功為太古可口可樂贏得全國銷售冠軍;第二個10年參與企業管理顧問工作·協助全球最大服裝製造商晶苑集團連續5年穩固領導位置·也贏取了香港管理專業協會的最佳管理培訓及發展金獎

合辦機構: 永利渡假村(澳門)股份有限公司(主辦)、澳門生產力暨科技轉移中心(承辦)

名額: 50

語言: 廣東話

日期: 2017年4月1日(星期六) <截止報名日期: 2017年3月28日>

時間: 下午3時至6時

費用: 免費

地點: 澳門生產力暨科技轉移中心總辦事處 - 演講廳
(新口岸上海街175號中華總商會大廈7樓)

網上登記: <http://www.cpttm.org.mo/seminars>

登記及查詢:	總辦事處	澳門上海街175號中華總商會大廈七樓 Tel: (853) 2878 1313 Fax: (853) 8898 0853
電子郵遞:	成衣技術匯點	澳門漁翁街海洋工業中心第二期十樓 Tel: (853) 8898 0701 Fax: (853) 2831 2079
training@cpttm.org.mo	數碼匯點	澳門馬統領街廠商會大廈三樓 Tel: (853) 8898 0601 Fax: (853) 2837 3085

~ 主辦機構保留權利更改或調動講座題目、內容及講者而不須先行通知 ~





CODE:	SEM8-04-2017-SMTA
TITLE:	Workshop on Quality Service for SMEs: Service Innovation - from Customer Service to Customer Experience
OBJECTIVE:	<p>Through this workshop, participants would:</p> <ul style="list-style-type: none"> • recognize the importance and value of customer experience management in business • understand the content, elements and methods of customer experience management • Learn and understand the experience curve • Learn to design the experience journey to enhance the customer experience • Design and embed the customer experience into the actual business model through case study and exercise
CONTENT:	<ul style="list-style-type: none"> • What is the Internet? How to Use Internet thinking? • Introduction to the Experience Curve • The Decline of Customer Service and the Trend of Customer Experience • What is Customer Experience Management (CEM)? • Drawing the Diagram of Experience • Case Study and Applied Research
DESIGNED FOR:	Managerial personnel in service industry
SPEAKER(S):	<p>Mr Daryl Choy</p> <p>Holder of Master Degree in Marketing and Bachelor Degree (Honours) in Economics; Author of the Experience Economy; with over 20 years of marketing and management experience, Mr Choy contributed to the success of Coca-Cola on the national sales champion and assisted the world's largest garment manufacturer Crystal Group to consolidate its leader position for five consecutive years, winning the Gold Award for Excellence in Training and Development (Development Category) organized by the Hong Kong Management Association (HKMA)</p>
ORGANIZED BY:	<p>Wynn Resorts (Macau), S.A (Principal Organizer)</p> <p>Macau Productivity & Technology Transfer Center (Co-organizer)</p>
NO. OF SEATS:	50
DATE & TIME:	<p>April 1, 2017 (Saturday), 3 p.m. - 6 p.m.</p> <p><Deadline for Registration: March 28, 2017></p>
LANGUAGE:	Cantonese (handouts in Chinese)
FEES:	Free of charge
VENUE:	CPTTM Head Office Auditorium (Rua de Xangai 175, Edf. ACM 7 Andar, Macau)
ONLINE REGISTRATION	Http://www.cpttm.org.mo/seminars



REGISTRATION & ENQUIRY: E-mail: cpttm@cpttm.org. mo	Head Office	Rua de Xangai 175, Edf. ACM, 7 andar Tel: (853) 2878 1313 Fax: (853) 8898 0853
	House of Apparel Technology	Rua dos Pescadores, Ed. Ind. Ocean, Fase II, 10 andar Tel: (853) 8898 0701 Fax: (853) 2831 2079
	Cyber-Lab	Rua Comandante Mata Oliveira, Ed. Associacao Ind. 3 andar Tel: (853) 8898 0601 Fax: (853) 2837 3085

~ The organizer reserves the right to cancel the seminar or modify its topic, content and/or speaker without prior notice. ~