



電子連接產業升級人才培訓

主辦單位	台灣電子連接產業協會
地點	工研院中興院區(新竹縣竹東鎮中興路四段195號)
講師	TECA專任講師(資歷：Molex亞太區資深業務訓練講師/IBM專案銷售經理、Samtech/Fujitsu銷售經理、台灣杜邦國際採購工程師、Amphenol-FCI資深銷售專員/產品應用工程師，擁有Communispond認證合格的專業業務銷售教練，客戶服務，領導統禦培訓師，先後在台、日、法、美等數家跨國公司任職超過25年。)
主題二 連接器從業人員有效客訴處理技巧	
時間	11月18日(四)
大綱	處理客戶服務中最困難的事情之一。就是面對一個憤怒，生氣或不守規矩的客戶。別擔心-有多種嘗試過的真實方法可以為您，公司乃至最重要的客戶解決問題。這可能需要簡單地以“客戶永遠是對的”態度來滿足客戶，堅持您的立場，或者只是妥協。
適合聽課對象	所有從業人員，業務銷售，客服代表。
預期效益	客戶投訴的範圍從輕度煩惱的人到憤怒的人，您必須知道如何有效地與每個人打交道，以解決問題，使客戶滿意並使他們對您的公司有良好的感覺代表。在課程中，我們將探討如何處理客戶的投訴以實現上述目標，從而使您和客戶對解決方案感到滿意。
09：10-10：30	客戶服務常見客訴的主要原因，探討人性共通五大行為。
10：40-12：00	處理客訴維持正面關係的五個步驟。 ★保持顧問式的溝通了解問題。
12：00-13：00	午餐時間
13：00-14：40	★將談話回到需求層面 ★減低客戶與你的情緒反應。
14：50-16：10	★表達理解並提出解決方案，保證兌現承諾並持續追蹤關心客戶。 ★重新建立客戶的信心與認同。
主題三 連接器從業人員時間管理與工作量技巧	
時間	11月19日(五)
大綱	在忙碌的辦公室裡處理事務時效相互衝突的狀況可能會讓人感到沮喪和挑戰。而時間與工作量管理培訓是關於如何有效地確定優先次序，協調實際工作量並管理期望。擁有這些技能並了解如何“超時”，即使在忙碌的一天，您也可以完成工作並保持理智！這正是本實踐研討會教給您的 - 實用，易用的工具，可幫助您成功控制您的時間和工作量。
適合聽課對象	全體從業人員。
預期效益	1. 澄清並優先考慮您的目標和日常任務，了解“緊急和重要”活動之間的區別，管理現實工作負載並在壓力下保持冷靜。 2. 有效溝通和管理其他人的期望，使用管理和組織工作負載的實用技巧 識別最常見的時間浪費並將其驅逐到垃圾箱！ 3. 管理文書工作流程了解拖延的原因並探索如何採取決定性跟適當的策略來應對中斷，分心和不可預見的可能性而提高服務水平，提高滿意度制定自我管理行動計劃。
09：10-10：30	什麼是致命浪費時間的因素
10：40-12：00	時間管理取決你怎麼建立行程表

12:00-13:00	午餐時間
13:00-14:40	有效控制會議，干擾與電話，評估交流技巧並精準進行交流
14:50-16:10	時間期限，最後期限和項目追蹤，評估應付危機

<費用>會員NT\$3,500元/日；非會員NT\$7,000元/日；工研院及其進駐廠商NT\$5,000元/日
(費用含講義/午餐/點心/稅，手續費用請自付) 請完成匯款始算完成報名並享有優惠

(2人報名9折優惠，3人以上8折優惠)。

註：1. 欲取消報名需於課程三日前告知，逾時或當日未到課者將郵寄講義，恕不退費亦不接受變更其他課程。

2. 課程三日前取消報名課程之退款將扣除學費之10%手續費，於課程結束後統一退費作業！

<參加辦法>：請先傳真報名或線上報名並來電確認，再將參加費用請以(發票當日領取)

1. 匯款或轉帳，土地銀行005 工研院分行 帳號156001000292 戶名 社團法人台灣電子連接產業協會

2. 即期支票、郵局匯票抬頭"台灣電子連接產業協會"寄至新竹縣310竹東鎮中興路四段195號53館818室"

3. 現場繳費，酌收報名費5%作業費

★因颱風...等天災，新竹縣或新竹市政府，宣布停止上班，則當日課程另擇期舉行。

★聯絡電話：03-5910002 林小姐、5910003朱小姐 傳真：03-5910009

◎ 台灣電子連接產業協會研討會 報名表 ◎

<聯絡電話>：+886-3-5910002，5910003

傳真：+886-3-5910009

公司全銜					統一編號							
E-mail					產業類別				傳真			
聯絡地址					聯絡人				電話			
參加者姓名		職稱/工作部門		午餐	場次		聯絡電話及MAIL					
				<input type="checkbox"/> 素 <input type="checkbox"/> 葷	<input type="checkbox"/> 11/18 <input type="checkbox"/> 11/19							
				<input type="checkbox"/> 素 <input type="checkbox"/> 葷	<input type="checkbox"/> 11/18 <input type="checkbox"/> 11/19							
費用共計新台幣_____元整 <input type="checkbox"/> 使用抵用券_____元，應支付費用\$_____元												
<input type="checkbox"/> 支票 <input type="checkbox"/> 匯款/轉帳 <input type="checkbox"/> 現場繳費(酌收5%作業費) ※ <u>抵用券及優惠擇一使用。</u>												

註：學員之手機號碼僅做為開課未到聯繫用 (表格如不敷使用請自行影印)

1101118-19連接器人才培訓