檔　　號：
保存年限：

嘉義市商業會　函

會址：600 嘉義市民生南路 55 巷 2 號 9 樓
電話：(05) 222-2876　224-4789
傳真：(05) 225-1349
網站：www.chamber.org.tw

嘉義市不動產開發商業同業公會轉發
113.8.21

受文者：嘉義市各商業同業公會（請轉知所屬各會員）
本會各所屬非公會會員
本會各理、監事、名榮譽理事長、顧問

發文日期：中華民國 113 年 8 月 15 日
發文字號：嘉市商勇總字第 11337 號

主　旨：透過本課程講授，融以案例討論，提供了顧客抱怨處理之技巧與實務，強化企業中業務人員顧客抱怨處理之能力與應對技巧，與顧客建立良好的人際關係。並從正面的角度思考抱怨的價值，並發展有效分類與應對方式，才能把客訴、抱怨的危機變轉機，轉機成商機。

本會特舉辦『客戶滿意經營與抱怨有效處理技巧』講習會，敬請

轉知所屬各公會會員
本會各理、監事、名榮譽理事長、顧問 踴躍報名參加為荷！
本會所屬各非公會會員

說　明：

一、時　　間：113 年 9 月 25 日(星期三)下午 2：00～5：00
二、地　　點：嘉義市商業會會議廳（民生南路 55 巷 2 號 9 樓）
三、檢附課程內容、報名表 1 份，請以(05)225-1349 傳真報名，以便準備座位、講義、茶點等。

收文 字號 187
收文 日期 113年8月19日

正本：嘉義市各商業同業公會
本會各理、監事、名榮譽理事長、顧問
本會所屬各非公會會員
副本：蔡佳珍老師

理事長蕭秋勇

『客户滿意經營與抱怨有效處理技巧』講習會

⊕指導單位：中小企業發展基金管理委員會
⊕主辦單位：嘉義市商業會中小商業服務中心
⊕活動時間：113 年 9 月 25 日（星期三 ）下午 2：00 ~ 5：00
⊕活動地點：嘉義市商業會會議廳（民生南路 55 巷 2 號 9 樓）
⊕活動目的：透過本課程講授，融以案例討論，提供了顧客抱怨處理之技巧與實務，強化企業中業務人員顧客抱怨處理之能力與應對技巧，與顧客建立良好的人際關係。並從正面的角度思考抱怨的價值，並發展有效分類與應對方式，才能把客訴、抱怨的危機變轉機，轉機成商機。
⊕授課對象：嘉義市各商業同業公會（請轉知所屬各會員負責人）
本會各理、監事、會員、非公會會員、中小企業榮譽指導員…等。
⊕費　　用：完全免費提供講義、茶水及餐點。（本活動經費由經濟部中小企業發展基金管理委員會支付，不足部分由本會全額負擔）
⊕名　　額：60 名。【以報名先後次序為準】
⊕活動內容：

時間（下午）	題　　綱	講　　師
1：40~2：00	報　　到（敬請準時）	蔡佳珍老師
2：00~5：00	◆ 從「心」出發：同理、同頻、同溫 ◆ 差異化服務：在標準化中創造差異化服務 ◆ 客戶管理與延伸 ◆ 感動服務的 4 大流程 ◆ 顧客抱怨的有效處理	

✂---------- 請沿虛線剪下報名傳真 (05)225-1349 ----------

『客戶滿意經營與抱怨有效處理技巧』」講習會-報名表

公司行號或團體名稱	公司統編	姓　名	性別	地　　址	電　話

報名日期：自即日起至 113 年 9 月 20 日止。（※以上報名表欄位均為必填）
洽詢專線：(05)222-2876　(05)224-4789 羅文妤秘書長、楊育菁專員
報名傳真：(05)225-1349

※敬請詳填報名表於期限內傳真報名。每一公司行號最多 1~2 名，報名後請務必準時參加，如不克前往請事先告知，以利安排講習座位及避免資源浪費。

113.8.1000