

Advanced Professional Training on Communication Skills

Course Content

課程名稱	溝通技巧進階專業培訓	
目標	完成課程後，學員將學習到溝通的不同模式，以及了調解的方法，學習化解衝突的實用調解技巧，從而適當地運用在日常的工作上，提升部門的整體績效。	
內容	<p>單元一 校園及職場調解技巧</p> <p>第一部份</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 甚麼是調解 ➤ 調解原則 ➤ 調解核心價值 ➤ 各種調解模式 ➤ 職場或校園構成衝突元素 ➤ 解決衝突模式 ➤ 創造解決方案 ➤ 個案分享 <p>第二部份</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 促進式調解程序 ➤ 怎樣才能達成共識 ➤ 職場或校園溝通要訣 ➤ 溝通技巧（提問、聆聽） ➤ 談判技巧 ➤ 職場及校園衝突調查分析及策略 ➤ 角色扮演 ➤ 重整說話能力技巧 	<p>單元二 投訴處理過程</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 了解投訴 ➤ 投訴處理：強化前線人員的心理質素 ➤ 投訴處理：強化前線人員的溝通技巧 ➤ 處理不同類別的投訴：過程、步驟與要則 ➤ 個案分析 <p>單元三 諮詢應對技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 專業的開場白 ➤ 釐清對方的需要 ➤ 認真跟進 ➤ 面對分歧與非議 ➤ 建立有效系統