

處理公眾投訴技巧課程(廣州話)
Curso de Lidar com as Queixas do Público (em Cantonense)

- 目的：** 讓學員了解公眾投訴的動機，學習正確的態度面對及處理公眾的投訴、掌握處理投訴的技巧和方法，以及如何將投訴轉化為機會。
- Objectivos:** Dar a conhecer aos formandos os motivos de apresentação de queixas do público; aprender a atitude correcta para enfrentar e lidar com as queixas apresentadas pelo público; dominar as técnicas e métodos de tratamento de queixas e os modos de transformar as queixas em oportunidades.
- 對象：** 高級技術員、技術員、技術輔助人員-級別四。
- Destinatários::** Técnicos Superiores, Técnicos, Técnicos de apoio-Nível 4.
- 地點：** 澳門新口岸上海街中華總商會大廈 7 樓，澳門生產力暨科技轉移中心總辦事處。
- Local:** Rua de Xangai nº 175, Edf. ACM, 7º andar, CPTTM, Macau.
- 導師：** 澳門生產力暨科技轉移中心之導師
- Formador(a):** Formador do Centro de Produtividade e Transferencia de Tecnologia de Macau (CPTTM)

課程內容：

1. 公眾投訴種類介紹
2. 處理投訴的基本原則及方法
3. 以人為本與依法辦事
4. 在各種危機下之即時應變技巧
5. 如何將投訴轉化為機會
6. 從心理學角度探討投訴人的心理狀況
7. 案例分享

Programa:

1. Apresentação dos tipos de queixas do público
2. Princípios e métodos fundamentais de tratamento de queixas
3. “Ter por base a população” e “executar as tarefas nos termos da lei”
4. Técnicas de resposta imediata a diversos tipos de crises
5. Como transformar as queixas em oportunidades
6. Análise de um ponto de vista psicológico sobre o estado psicológico do queixoso
7. Estudos de casos e partilha de experiências

班別 Turma	上課日期 Data	課時 Duração	上課時間 Horário	截止報名日期 Prazo de Inscrição
第 1 班 Turma 1	25/05 及 e 1/06/2019 (逢星期六 Aos Sábados)	12 小時 horas	10:00-13:00, 14:30-17:30	12/04/2019
第 2 班 Turma 2	28/06 及 e 2,5,9/07/2019 (逢星期二及五 3 ^{as} e 6 ^{as})	12 小時 horas	18:30-21:30	03/05/2019

聯絡人 Pessoal de Contacto： 張小姐 Elly Cheong

電話 Telephone: 82919749

傳真 Fax: 28752478

證書：

學員經考核合格及出席率達到課程總時數之 85% 或以上，才獲發證書。

Certificado:

Ao participante será conferido certificado se for aprovado na avaliação do curso, e simultaneamente se tiver frequentado 85% (ou superior) da duração total do curso.