

**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	21, 23, 28, 30 /09/2020 (逢星期一及三 2 <sup>as</sup> e 4 <sup>as</sup> )	12 小時 horas	18:30-21:30	<b>28/08/2020</b>
第 2 班 Turma 2	6, 8, 13, 15/10/2020 (逢星期二及四 3 <sup>as</sup> e 5 <sup>as</sup> )	12 小時 horas	18:30-21:30	<b>28/08/2020</b>
第 3 班 Turma 3	24, 31/10/2020 (逢星期六 Aos Sábados)	12 小時 horas	18:30-21:30	<b>11/09/2020</b>
第 4 班 Turma 4	29/10, 3, 5, 10/11/2020 (逢星期二及四 3 <sup>as</sup> e 5 <sup>as</sup> )	12 小時 horas	18:30-21:30	<b>11/09/2020</b>

**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.