

文書實務工作坊 (四)：顧客服務

協助會員提升競爭力，增加晉升機會是本會致力的目標之一。2012年，文書職系各項晉升遴選/在職轉任將陸續進行。由於各職級要求的技能與知識日趨專業化及多元化，會員同事需掌握不同範疇的工作程序：辦公室支援服務、人事管理、財務會計及前線顧客服務等，在面試時才容易取得及格成績，或轉職新工作崗位時較易適應。因此，本會將為會員舉辦一系列的「文書實務工作坊」，推動會員自我增值，配合未來工作發展需要，作好準備，以達到晉升或轉職的要求。

在各項文書職責當中，顧客服務佔著重要的一環。同事們有可能會接觸不同的顧客服務工作，如被派往政務處接辦市民意見及投訴、食環署處理食肆及酒牌的申請、康文署圖書館為讀者借還書籍、勞工處協助市民排難解紛，及其他部門提供類似的支援服務。

實務工作坊的第四講，將由講者簡介各部門顧客服務的工作，提供管理情緒的技巧和提升處理困難情況的能力，怎樣預防及化解顧客的投訴，及有效地處理難以應付的顧客。詳情如下：

日期：2012年2月11日（星期六）

時間：下午2時15分至4時45分

地點：九龍大埔道18號中國聯合銀行大廈1樓勞聯會址（太子港鐵站A出口）

對象：只限本會會員（ACO及CA會員可優先參加）

費用：全免（座位有限，額滿即止）

報名：請於**2012年1月26日**前，填妥以下表格，傳真回本會。

附註：參加者可獲本會蓋章一個，集齊五個蓋章，可免費換領\$50超市禮券一張。

※ 入會/續會申請表格可在本會網頁下載 ※

文書實務工作坊 (四) 報名表格

致：香港特區政府文書職系人員協會（傳真號碼：2897 4282）

姓 名：_____ 部 門：_____ 職 級：_____

會員證號碼：_____ 手機：_____ 電郵：_____

[在確認名額後，我們會以手機短訊或電郵通知參加者]