

# 文書實務工作坊：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。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：一般辦公室支援、人力資源管理、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。

實務工作坊的下一講，將由嘉賓講者講解包括：應付不禮貌、憤怒或難纏顧客的技巧，預防及化解顧客投訴等。講座也會探討過去面試時有關顧客服務的題目。詳情如下：

日期：2020年3月28日(星期六)

時間：下午2時15分至4時30分

地點：九龍大埔道18號中國聯合銀行大廈1樓勞聯會址  
(近港鐵太子站A出口)

費用：全免(只限CA會員參加，額滿即止)

報名：請於3月21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購物禮券一張。

※ 入會/續會申請表格可在本會網頁下載 ※

---

## 「顧客服務」工作坊 報名表格

致：香港特區政府文書職系人員協會 (傳真號碼：3007 3836)

姓名：\_\_\_\_\_ 部門：\_\_\_\_\_ 會員證號碼：\_\_\_\_\_

手機：\_\_\_\_\_ 電郵：\_\_\_\_\_

[在確認名額後，我們會於2020年3月23日以手機短訊或電郵通知參加者]

如貴單位不想再收到我們的傳真，請註明單位的傳真號碼 \_\_\_\_\_，並傳真至 3007 3836。