

國際優質服務及管理培訓師

International Frontline Service and Quality Management Trainer Certificate

- ◆ 需要即學即用的培訓課程?
- ◆ 需要一套完善培訓教材?
- ◆ 需要為公司建立服務標準?
- ◆ 需要持續培訓員工課程?



- ◆ 培訓對員工技能提升及員工潛能發展都非常重要。除依靠專業導師作專業培訓外，長遠而言；企業擁有一套完善培訓課程更能有效地協助員工持續發展，及令員工更有歸屬感和凝聚力！參加 ISQMT® 課程除可體驗員工培訓課程外，亦可學懂如何運用教程於日後培訓上！

成為 ISQMT® 將可獲得 HKICT 認可教材一套(中文版)，可作內部培訓之用



前線銷售及專業服務培訓 - 學習及教導教材

優質專業服務認識	專業服務、專業銷售、處理投訴；強化三方力量！
了解銷售及服務流程	專業處理人、事、時、地、物，提昇服務力！
前線人員溝通技巧	有效表達技巧訓練，快速加強自信心及說服力！
國內顧客處理心法	了解現今主流客群，洞悉關係法則，增強成交機會！
訂立工作標準流程	針對個別行業制定流程，提昇溝服務一致性！
訂立持續進修流程	針對個別職級制定流程，提昇各級專業能力！
情緒管理增值DIY	提升EQ = 提升業績，高EQ能與顧客建立更良好關係！
正向服務態度訓練	態度決定一切！正面心態能提升積極性及化解問題！
服務及營運督導制度	面對絡繹不絕的顧客，需要持續督導提昇頑強鬥志！
團隊合作及默契	互助合作！互補長短！合力展現團隊魅力！



專業證書：

完成課程者，將獲發「國際優質服務及管理培訓師」證書；及美國 Business Training Works® 認可證書。

導師： Mr. James C.W. Leung (香港企業培訓導師學會培訓及發展部總監、註冊企業培訓管理師、國際優質服務管理師培訓師，曾出任於多間香港著名連鎖店之培訓及發展部要職，擁有超過15年零售管理、連鎖店營運及員工培訓工作，包括香港、中國、東南亞及美國；主力於設計及推行不同類型的培訓項目予高層管理人員、營業經理及龐大的營業隊伍。)