



## *Your Training & Development partner!*

*JD Learning's Training & Development service is an international full-service training solutions provider. Our primary focus is designing, developing and delivering job-related training programs to all industries.*



*Member of ASK Learning*

**Job Development Learning** 為「知行培訓」成員；由多位專業培訓導師及企業管理人員組織而成，目的旨在透過 A(Attitude – 心態) 、S(Skills – 技巧)、K(Knowledge – 知識)去協助企業提昇形象、效益、生產力之同時，更進一步提昇員工之工作技能、正面心態及團隊凝聚力。

我們為服務業界人士提供各級員工之全面培訓，課程針對各行業特性而提供度身訂造服務，絕對能切合各級員工所需，做到活學活用、一點到題的效果！

### 全面企業培訓

學員將在不同階段及需求下透過以下八個層次去持續提昇競爭力及創造力；我們將以貴公司獨特性而執行有關課程及啟導服務，務求確保課程的實用性。



## I. Managerial Skills & Leadership (主管技巧及領導能力)

### 課程系列簡介

工作坊專為企業管理人員而設，協助主管有效管理日常營運，講解實戰有效督導員工方法。內容旨為啟發主管如何有效地運用正確心態及方法去執行日常工作；及能有效地管理及激勵各員工。

### 培訓目的

完成課程後，學員能達到以下標準：

1. 運用基本管理技巧應用於日常管理，
2. 有系統地執行運作，提升整體營運效果。
3. 運用有效溝通及技巧去管理員工
4. 有效感染員工達至團隊間互相協作
5. 了解及有效與各世代協作

課程編號	部份重點課程
I52D	專業領導及管理證書課程
I28W	高效團隊激勵與管理
I66W	管理人教練學
I60D	實戰營運團隊訓練
I62W	時間管理學
I79D	前線啟導員工技巧訓練
I82W	有效授權與激勵

## II. Personal Effectiveness (個人技能及知識)

### 課程系列簡介

每位企業員工都擔當著不同的角色，每位角色崗位都非常重要，所以必須做好裝備，要掌握崗位標準，加上基本技巧，才有信心迎接挑戰。此系列課程專為企業人員而設，目的是透過訓練提昇企業人員的溝通力及協作力，令其在自己工作上更有效率及人際關係上提昇融合度，另外亦啟發企業人員如何有效地運用正確行為及方法去執行日常工作；及如何有效地提供高質工作質素。

### 培訓目的

完成課程後，學員能達到以下標準：

1. 同事間能互相了解及包容
2. 同事間加強關懷與溝通
3. 有效地互相傳遞及接收訊息
4. 良好的情緒控制力
5. 良好的逆境抗逆力

課程編號	部份重點課程
M52D	優質專業服務及銷售證書課程
M17D	國內顧客認知與處理心法
M26D	情感銷售及個人化服務
M89D	客訴調解及異議處理
M68D	TOP SALES 銷售學
M88W	企業人員溝通證書課程
M33W	企業人員“心”化服務

### III. Specialty Courses (新技能促進課程)

#### 課程系列簡介

此系列課程為各級員工而設，提供各式各樣、度身訂造的團隊活動；另外，亦有針對行業性而設的課程；如專業銷售、了解國內顧客、顧客心理、優質服務、電話接待技巧、投訴處理等等。

#### 培訓目的

完成課程後，學員能達到以下標準：

1. 加強職能技巧
2. 加強同事間之合作性
3. 提升日常工作效率
4. 有效提升自我管理能力的
5. 加強團隊凝聚力

課程編號	部份重點課程
T22W	情緒增值DIY
T34W	AQ 逆境抗逆力
T38W	創意解難工作坊
T62W	企業人員演說技巧訓練
T66W	應付轉變及變革管理
T88W	壓力認知及管理訓練
T33W	自信及正能量訓練

### III. Teambuilding (團隊建立活動)

#### 活動系列簡介

##### 協作大學堂

協作大學堂是充滿「人情味」、講求員工主動參與、自由發揮的學習活動；

它對於學員應當具備的「身、心、意」元素 - 打從健康的身體《團隊中的身體力行》、誠懇的心態《正向價值觀》和坦誠的傳意《多角度溝通》與創造的過程均十分重視。

##### 五感團隊活動

各式各樣學習環境配合人類接觸事物的五感官(視、聽、感、味、觸)洋溢著以人為本的氣息；讓學員有獨立發揮與學習的空間。透過學習場所的多元化，從而評估團隊的多元化，加強學員間的包容與凝聚。

我們有超過 80 項團隊活動！請與我們聯絡，我們將協助你創造一個獨一無二的團隊協作活動！



**Code Managerial & Leadership Development Training 主管技巧及領導能力訓練**

I67D	Service Auditing and Coaching	服務評核與教練
I48D	Service Goal Setting and Team Building	服務團隊目標訂立
I55W	Team Motivation	團隊激勵
I54W	Team Communication	團隊溝通
I59W	Team Synergy	團隊互動力
I87W	Transformational Leadership	蛻變領導能力
I92W	Strategic Planning and Decision Making	策略性計劃及決策
I88W	Change Management	轉變管理
I78W	Business Communication	商業溝通
I62W	Time Management	時間管理學
I53W	Train-the-Trainers	導師培訓

**Personal Development Training 個人技能提升訓練**

M52D	Professional Service and Selling Technique	優質專業服務及銷售證書課程
M32D	Professional Sales Training	專業銷售培訓
M34D	Professional Brand & Product Presentation	專業品牌及產品推介
M27D	Service Customer Training	服務同理心
M30D	Service Empathy	自我駕馭情緒
M24D	Customer Service Imperative	顧客服務的迫切性
M35D	Versatile Service and Selling Standards	多元化服務及銷售標準
M29D	Professional Selling and Social Style Selling	專業銷售及個人風格銷售
M28D	Handling Difficult Situations and Complaints	有效地處理困難情況及顧客投訴

**Specialty Courses 新技能促進課程**

T28W	AQ Training	逆境抗逆力
T21W	EQ Training	情緒及壓力管理
T28W	Interpersonal Communication	人際溝通
T40W	Problem Solving Skills	解決問題技巧
T62W	Presentation Skills	演說技巧
T88W	Stress Management	壓力管理

**Corporate Consulting Services 企業顧問服務**

Field Coaching	現場實戰管理
Service Flow	服務流程定立及執行
Service Mentoring	服務引導與帶領
Experiential Team Building	體驗式團隊建立
Experiential Personal Breakthrough	體驗式個人突破
Socializing and Counseling	教化及輔導

## I. Consulting Services & Other Services (企業顧問服務及其他服務)

### **Mentoring & Coaching** 企業教練

針對個別員工進行一對一  
引導及帶領服務，必然在特  
定時間內提升員工素質及  
達至公司及個人目標。

### **Trainer - Mystery Shopper** 導師神秘顧客審核

透過有相關行業之企業精英及  
培訓人員進行傳統之神秘顧客  
服務調查；必定能更精準地了  
解公司現況及明白改善方向。



### **Focus Group** 焦點小組座談會

不論產品及服務均可透過  
一組及多組特定人士進行  
聚焦研討會活動，從而協助  
公司得到更準確及客觀之  
數據與發展方向。

### **Facilitator** 企業員工啟導服務

不論大小活動及各級會議  
都需要第三者角色以中立  
身份主持及帶領；我們可透  
過各式各樣身份及角色參  
與其中。

JD Learning 及知行培訓有限公司為安栢市場策劃(香港)有限公司成員，安栢是一間致力為客戶提供路展、產品及服務推廣的市場策劃公司。我們兼具創意、專業及豐富的市場經驗，為客戶提供多元化的市場推廣、設計與宣傳服務，從而達到更高的銷售目標及節省客戶設立公關部的營運成本。而其分公司 MSHK 更為各行業提供培訓服務及神秘顧客服務，當中包括：FMCG 品牌、高消費及優閒品牌、珠寶業、酒店業、旅遊業、大學及非牟利機構等等。

