



優質客戶服務與正向思維 (網絡研討會)

朱浩雲先生

客戶服務培訓顧問

日期：2021年10月13日(星期三)
時間：上午9時30分至下午12時30分
平台：Zoom(須預先下載)
程度：基礎
學分：3
授課語言：廣東話
講義資料：中文
類別：全面提升發展
科目：溝通及人際關係技巧 - 客戶服務技巧

講座內容：

- 客戶服務技巧
- 建立良好個人及企業形象
- 正向思維與壓力管理

學習成效： 完成課堂的參加者能夠認識有關了解客戶的技巧和如何有效地在日常工作中應用相關知識以提升服務質素，及掌握釋放壓力的技巧和認識如何有效地調整個人的思考模式以建立正面的人生態度。

費用全免，歡迎所有持牌人報名參加。

請注意：如持牌人的牌照被附加條件，規定其在指定時段內，透過參加並完成監管局持續專業進修計劃下的『合規及有效管理』類別的講座/研討會而取得認可的若干學分，此網絡研討會並不符合上述學分要求。

本人現報讀監管局於2021年10月13日舉辦「優質客戶服務與正向思維」(網絡研討會)活動：

姓名：_____ 牌照號碼：_____
電郵地址：_____ (只作「座位確認通知」之用)
聯絡電話：_____ 日期：_____

收集個人資料聲明

所收集的個人資料將會用於舉辦持續專業進修計劃活動、核實持續專業進修計劃活動參加者的出席紀錄、其他直接相關的目的或用於執行及遵從《地產代理條例》(第511章)的規例。持牌人必須提供所需資料。如持牌人不提供該等資料，監管局則不會處理有關申請或申報。有關於查閱或更正資料的要求可向監管局保障資料主任提出。

填妥表格傳真至 2152 3600，或電郵 eaatraining@eaa.org.hk 查詢：2111 2777 (持續專業進修計劃)

注意事項

1. 參加者須閱讀並遵從背頁「持續專業進修計劃活動—參加者注意事項」。
2. 本課堂以網上形式進行，參加者須預先下載「Zoom Cloud Meetings」應用程式。(Android：[按此](#)下載；IOS：[按此](#)下載；如使用電腦可使用瀏覽器加入)
3. 參加者將於講座舉行前數天以電郵(持牌人於監管局的登記電郵)收到監管局的「登記確認」(持牌人可透過監管局的「電子服務」更新聯絡資料，詳情請瀏覽監管局網頁)。
4. 「講座連結」將於「電子服務」內發放，參加者須於活動日期及時間按登入「電子服務」取得連結以參與講座，詳情請留意「登記確認」的內容。
5. 有關持牌人申請個人嘉許獎章及嘉許證書的相關學分要求及計算學分時的限制，請參閱《持續專業進修計劃指引》第5、7及9章。

持續專業進修計劃活動

參加者注意事項

只供持有有效牌照的持牌人參與

監管局的持續專業進修活動只供持有有效牌照的持牌人參與。請確保牌照於課堂當日**仍然生效**，否則將不獲發放「講座連結」（牌照續期申請須於有關牌照有效期屆滿前三個月至屆滿前一個月的時間提交）。如獲安排「講座連結」的持牌人於活動當日並未持有有效牌照（例如：牌照已屆滿），則其學分將自動取消。

牌照上被附加進修條件

若持牌人的牌照被附加條件，規定其在指定時段內，須透過參加並完成監管局持續專業進修計劃下的『合規及有效管理』類別的**講座/研討會**而取得認可的若干學分（“進修條件”），任何**網絡研討會/網上培訓課程**取得的學分均**不會計算**為符合上述進修條件的學分。

學分扣減機制

若參加者沒有出席整個網上活動，他所獲取的學分必須被扣減。以一個獲批 3 個學分的網絡研討會為例，不論任何原因，參加者缺席網絡研討會超過累計 15 分鐘或以上會被扣減 1 個學分；缺席網絡研討會 1 小時或以上則不會獲取任何學分。

網絡研討會/網上培訓課程進行中將會出現電子投票，參加者需回答有關投票以作上課記錄，如未能回答電子投票，監管局將按情況扣減學分。

惡劣天氣下的安排

當香港天文台於上午 6 時 30 分或之後（適用於上午舉行的課堂）或於正午 12 時或之後（適用於下午舉行的課堂）宣佈懸掛或預料將會懸掛八號或以上熱帶氣旋警告信訊號或發黑色暴雨警告信號，課堂將告取消。監管局稍後會通知參加者有關活動之另行安排。

(03.2021)