

主辦機構



Joint Mediation Helpline Office  
聯合調解專線辦事處

合作機構



HONG KONG  
RETAIL MANAGEMENT  
ASSOCIATION  
香港零售管理協會

「中小企業發展支援基金」撥款資助



工業貿易署

Trade and Industry Department

在此刊物上 / 活動內 (或項目小組成員) 表達的任何意見、研究成果、結論或建議, 並不代表香港特別行政區政府、工業貿易署或中小企業發展支援基金及發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金 (機構支援計劃) 評審委員會的觀點。

「貨不對辦又唔退錢! 信唔信我搵消委會告你?」

「你貨不對版! 我地要求退貨!」

「我們的訂單成日被延誤, 我要你地公司負責!」

這些是經營者遇上客戶或消費糾紛時面對的說話。究竟在面對客戶投訴時, 中小企應如何拆解這些糾紛?

隨着近年調解的普及, 調解亦逐漸應用於調停客戶糾紛。本講座將透過個案分析, 分享如何有效地運用調解技巧化解消費糾紛。

2015年12月11日

# 中小企實戰教室： 打造優質服務 以調解輕鬆化解客戶投訴

為中小企而設的實用講座

本講座將透過個案分析, 分享如何有效地運用調解技巧化解消費糾紛。

- 現今經營零售業務面對之處境
- 處理客戶糾紛的慣常方式及困難
- 如何運用調解技巧達致「人事分開」
- 探討發掘「立場背後」的關注事項的方法
- 認識積極聆聽的重要

課程對象：

中小企東主、行政人員、主管  
及客戶經理

上課時間：

4:00pm - 6:00pm

授課地點：

香港女童軍總會  
九龍加士居道 8 號  
(港鐵佐敦站 B2 出口)

授課語言：

中文附以英文教材

費用：\$50

名額：140 人

主辦機構：

聯合調解專線辦事處

合作機構：

香港零售管理協會

查詢：29011224 /

[seminar@jointmediationhelpline.org.hk](mailto:seminar@jointmediationhelpline.org.hk)

聯合調解專線辦事處由香港調解會、香港大律師公會、香港律師會、特許仲裁學會(東亞分會)、香港仲裁司學會、香港建築師學會、香港測量師學會及香港和解中心於 2010 年成立, 為一非牟利機構, 旨在推動香港調解發展及為尋求調解服務之人士提供免費諮詢及一站式轉介服務。

熱線電話：2901 1224

## 講者

### 黎迪珊女士 - 消費者委員會投訴及諮詢部首席主任

帶領 70 人的團隊處理消費者投訴及查詢，並聯繫政府部門、商號及商會以促進消費者權益。黎女士及其團隊致力以調解手法處理各式各樣的消費糾紛，平衡各方利益。消費者委員會現時有 8 名認可調解員。

黎女士在加入消委會前曾任職積金局、大專院校、執法機構及海外金融公司，在顧客服務及投訴處理有豐富經驗及心得。

黎女士熱心公職，於 2009-2015 年期間代表消委會出任保險代理登記委員會委員。

### 莊龍五先生 - 消費者委員會署理投訴及諮詢部總主任

在消委會有超過二十年處理消費糾紛的經驗，自 2007 年取得認可調解員的資格後，致力在消委會推動及應用調解技巧及理念於處理投訴消費糾紛。經過過去數年團隊的努力及實踐，已建立一套以調解技巧及理念轉化而成適合用作調停消費爭議的框架，從而提升化解消費糾紛的效果和質素。

**持續專業發展(CPD)：**香港調解資歷評審協會（有待審批），香港和解中心（有待審批）

**報名方法：**[網上報名](#)

**截止報名日期：**2015 年 12 月 1 日

### 付款手續：

請將抬頭寫上“聯合調解專線辦事處”的劃線支票郵寄至香港金鐘道三十八號高等法院大樓 LG1 樓 LG102 室。支票背面請寫上報名者的姓名及聯絡電話。

### 報名條款：

課程人數上限為 140 人，先到先得。

報名人士必須填寫網上報名表，並在相關費用一併遞交後方可作實。

報名一經核實將不設退款。

聯合調解專線辦事處保留一切更換上課地點、內容、導師或其他課程安排的權利。聯合調解專線辦事處亦保留因報名人數不足或其他狀況而押後或取消是次課程的權利。在該情況下，已繳之費用將全數退回。



**授課地點：**香港女童軍總會  
九龍加士居道 8 號  
(港鐵佐敦站 B2 出口)