



聖雅各福群會企業培訓中心

St. James' Settlement Corporate Training Centre

為企業『度身訂造』專業的顧問服務及培訓計劃，與機構攜手合作，激發員工動力！

Personal Enhancement Series:

- Work-Life Balance
- 360° Communication at Workplace
- Managing Working Conflict

Customer Service Series:

- Handling Hotline Complaint
- Managing Difficult Customers
- Building High EQ Service Team

Management Series:

- Executive Coaching
- 3Q Team Management
- Managing Management Headache

我們優勢

非牟利社會服務機構

已為 100 多間本港及國內企業進行機構培訓

每年培訓人次超過 10,000

超過 50% 或以上的公司一再使用及樂於推薦我們的服務

擁有專業資深企業顧問

機構得益

全面提升員工對機構的歸屬感

擁有實力而積極工作的人力資源

促進團隊互相支授，提高工作士氣

提升員工自我管理能力的，以應付市場挑戰

發揮員工潛能，提升生產力及競爭力

歡迎查詢服務及索取簡章

企業培訓熱線：2831 3272 陳小姐
生

課程報名熱線：2831 3271 張先

網頁：www.q-worklife21.com

地址：灣仔石水渠街 85 號聖雅各福群會 7 樓「聖雅各福群會企業培訓中心」

T.A.L.E.N.T.S. for Management Series

企業教練

Executive Coaching

企業教練 (Executive Coaching) 是近年企業發展的新管理趨勢，成功企業需要有獨當一面而富有工作承擔感的員工，才能令管理者安心又放心地將工作交托；企業教練不單能肩負此重任，更能帶領其他成員進步，邁向成功。

1. 「教練」的指導理念及整全概念
2. Coaching 在 21 世紀領導的獨特任務
3. 『GROW Approach』的運用精髓
4. 建立 Coach 與 Coachee 的互信關係
5. 4 種 Coachees 的學習需要
6. 提升員工動力的 5 個方向
7. 訂定完善 Coaching 計劃的 7 個重要步驟
8. 7 個教練的回饋技巧 (The “CORRECT” Feedback Skills)
9. 9 種教練專用的發問技巧

日期：2006 年 8 月 16 日 (星期三)

時間：9:00am – 5:00pm (8 小時)

顧問：Ms Rowena Szeto (培訓經理)

Mr. Andrew Cheng (資深培訓顧問)

地點：九龍尖沙嘴區酒店

費用：HK\$ 1,800 (包括自助午餐及茶點)

一齊學優惠：2 人(每人 HK\$ 1,700)

3 人(每人 HK\$1,550)

提升管理者輔導訓練

Career Counseling for Management

這課程培訓管理人員提升對員工情緒的敏感度，深入了解員工情緒，懂得適時給予輔助，使員工盡快回復工作表現。

1. 成功管理者的 3 元角色
2. 懂得輔導管理者的 4 大優勢
3. 辨別困擾中的員工情緒類別與狀態
4. 減低抗拒感、建立互信關係須知
5. 三個基本輔導語言的應用
6. 協助員工平伏情緒的技巧
7. 引領員工完成工作指標的技巧

日期：2006 年 8 月 26 日 (星期六)

時間：2:00pm – 5:30 pm (3.5 小時)

顧問：Ms Rowena Szeto (培訓經理)

Mr. Andrew Cheng (資深培訓顧問)

地點：九龍尖沙嘴區酒店

費用：HK\$1100 (包括茶點)

一齊學優惠：2 人(每人 HK\$1,050)

3 人(每人 HK\$950)

3Q 團隊管理

3Q Team Management

透過體驗遊戲，考驗管理者 3Q 之餘，更透過加強團隊的 IQ、EQ、AQ，讓團隊增強解決問題實力，提升工作效能。

1. 從現代成功企業的特質，分析你的團隊實力
2. 21 世紀成功領導的思維風格
3. 分析團隊成員組合優勢
4. 提升團隊 EQ：加強成員維繫與信任，提升工作動力的竅門
5. 提升團隊 IQ：帶領團隊思維創新，突破佳績的技巧
6. 提升團隊 AQ：加強成員工作韌力，成功在市場競爭的方法
7. 調整你的管理手法，提升團隊 3Q

日期：2006 年 9 月 16 日 (星期六)

時間：9:00am – 5:00pm (8 小時)

顧問：Ms Rowena Szeto (培訓經理)

Mr. Andrew Cheng (資深培訓顧問)

地點：九龍尖沙嘴區酒店

費用：HK\$ 1,800 (包括自助午餐及茶點)

一齊學優惠：2 人(每人 HK\$ 1,700)

3 人(每人 HK\$1,550)

領導遊戲

Leadership Game

這是個結合領導理論與實踐的課程，透過多個領導體驗遊戲，讓管理人員縱觀組織全局，再配合微觀的管理技巧，引導組織成員共同邁向機構的願景。

1. 從管理大師預言中看管理趨勢
2. 5 個現代出色管理者擁有的重要特質
3. 4 個成功權力應用的竅門
4. 7 個組織合作的障礙
5. 最強的團隊組合
6. 系統管理中權力與關係的平衡力量
7. 促進組織學習，不斷求突破的管理要訣
8. 10 個建立團隊力量的管理手法

日期：2006 年 8 月 4 日 (星期五)

時間：9:00am – 5:00pm (8 小時)

顧問：Mr. Andrew Cheng (資深培訓顧問)

Ms Rowena Szeto (培訓經理)

地點：九龍尖沙嘴區酒店

費用：HK\$ 1,800 (包括自助午餐及茶點)

一齊學優惠：2 人(每人 HK\$ 1,700)

3 人(每人 HK\$1,550)

管理難題化解法

Managing Management Headache

本課程重點解決管理者常遇的督導問題，透過情境分析及交流，強化管理威信，落實新管理風格。

1. 4大管理者頭痛的問題
2. 管理人決策模式與員工對工作投入感的微妙關係
3. 管理者自強運動：重新認識團隊的動態，重建你的「勢力」
4. 重檢 21 世紀的賞罰觀
5. 提升 5 種「問題」員工工作效能的方法
6. 3F 管理風格與應用技巧

日期：2006 年 7 月 29 日 (星期六)

時間：9:00am – 5:00pm (8 小時)

顧問：Ms Rowena Szeto (培訓經理)

Mr. Andrew Cheng (資深培訓顧問)

地點：九龍尖沙嘴區酒店

費用：HK\$1,800 (包括自助午餐及茶點)

一齊學優惠：2 人(每人 HK\$1,700)

3 人(每人 HK\$1,550)

T.A.L.E.N.T.S. for Personal Enhancement Series

解構難纏人

Dealing with Difficult People

你是否每日都花很多時間與精力糾纏於人際相處上？尤其是那些難於應付的人，他們令你失去冷靜、憤怒、害怕？這課程助你以多角度剖析與他們的關係，並學習與他們相處之道。

1. 在工作遇到的 5 種難纏人
2. 了解他們決策模式及處事方法
3. 與他們相處的避忌及戰勝方法
4. 3 種與難纏人溝通模式的靈活運用
 - ◆ 被動型 (Passive)
 - ◆ 侵略型 (Aggressive)
 - ◆ 果斷型 (Assertive)
5. 難纏關係逐個捉：分享你遇過的高難度個案
6. 與不同伙伴合作時保持工作動力的竅門

日期：2006 年 7 月 27 日 (星期四)

時間：9:00am – 5:00pm (8 小時)

顧問：Mr. Andrew Cheng (資深培訓顧問)

Ms Rowena Szeto (培訓經理)

地點：聖雅各福群會培訓中心 - 灣仔

費用：HK\$1,400

一齊學優惠：2 人(每人 HK\$1,350)

3 人(每人 HK\$1,200)

每天增值三小時

27 Hours a Day

在競爭急劇的都市中，你是否覺得時間不敷應用？這課程可協助你在 3 小時內，掌握多個時間管理的精髓，這不但為你每天增值三小時，更可成為出色的自我導航專家(Self-Navigating Expert)。

1. 時間管理的五個年代
2. 重整你的時間資產
3. 「目標為本」時間管理模式的應用
4. 3 個規劃時間的工具
5. QBQ 工作效能分析法
6. 掌握時間主權的 10 種方法，分析與改善現時工作習慣

日期：2006 年 8 月 1 日（星期二）

時間：6:30pm – 9:30pm (3 小時)

顧問：Mr. Andrew Cheng (資深培訓顧問)

Ms Rowena Szeto (培訓經理)

地點：聖雅各福群會培訓中心 - 中環中心

費用：HK\$900

一齊學優惠：2 人(每人 HK\$850)

3 人(每人 HK\$750)

說出風彩

Brilliant Presentation Skills

課程為工作有需要在會議或公開場合中、報告及發佈訊息的人仕。而設計，以精、簡、清晰有趣的演繹方式，有效地表達訊息。

1. 不同場合的表達自信
2. 掌握時間，在有限時間篩選最重要訊息的技巧
3. 抓緊聽眾必備的 5 個竅門
4. 活用「字眼」加強表達效果
5. 改善說話的口頭禪、懶音
6. 掌握身體語言的神秘力量
7. 回應臨時詢問的技巧

日期：2006 年 8 月 8 日（星期二）

時間：9:00am – 5:00pm（8 小時）

顧問：Mr. Andrew Cheng (資深培訓顧問)

Ms Rowena Szeto (培訓經理)

地點：聖雅各福群會培訓中心 – 灣仔

費用：HK\$1,400

一齊學優惠：2 人(每人 HK\$1,350)

3 人(每人 HK\$1,200)

管理難纏客戶 Managing Difficult Customers

此工作坊幫助你分析難纏客人的心理狀況，配合自信的溝通技巧，靈活地處理不同類型難纏客人的不同方法，以專業的服務水準管理客戶期望。

1. 洞悉 6 種難纏客人
2. 難纏客戶難纏的原因
3. 面對難纏顧客常犯的毛病
4. 決斷又關懷地處理拒絕和投訴
5. 建立可靠負責又專業的服務形象
6. 靈活處理難纏顧客的策略及技巧
7. 與顧客建立雙贏關係的竅門

日期：2006 年 9 月 2 日 (星期六)

時間：9:00am – 5:00pm (8 小時)

顧問：Mr. Andrew Cheng (資深培訓顧問)

Ms Rowena Szeto (培訓經理)

地點：九龍尖沙嘴區酒店

費用：HK\$ 1,800 (包括自助午餐及茶點)

一齊學優惠：2 人(每人 HK\$ 1,700)

3 人(每人 HK\$1,550)

處理投訴熱線專業訓練 Handling Hotline Complaint

熱線服務中，透過聲線與客人協商有一定的障礙與難度，此工作坊集中於熱線服務的 6 項主要技巧，訓練熱線服務員敏銳觸覺與溝通能力，促使他們突破電話溝通的障礙，自信並策略性地處理客戶要求及投訴。

1. 熱線服務的三大特色
2. 建立『專業熱線服務』的形象
3. 善用『聽覺』的敏銳能力，加強溝通效能的技巧
4. 客戶投訴 FAQ 的回應技巧
5. 安撫憤怒客戶及和解的 5 個要訣
6. 快速地採取適當的進退策略，與客戶建立雙贏關係的技巧
7. 再次贏取客戶信任的方法

日期：2006 年 8 月 2 日 (星期三)

時間：9:00am –5:00pm (8 小時)

顧問：Ms Rowena Szeto (培訓經理)

Mr. Andrew Cheng (資深培訓顧問)

地點：聖雅各福群會培訓中心 – 灣仔

費用：HK\$1400

一齊學優惠：2 人(每人 HK\$1350)

3 人(每人 HK\$1200)

Copyright reserved by St. James' Settlement Corporate Training Centre

建立高 EQ 服務團隊 Building High EQ Service Team

21 世紀並非一個單打獨鬥的年代，而管理階層需要一套新的管理方法，讓整個團隊工作更合拍，以達到服務的一致性與默契。這樣不但可以提升工作效率與解決問題能力，更能有效提升服務員的投入感和工作士氣。

- 1) 管理新年代 - 推行高 EQ 服務的管理法則
- 2) 管理者的 EQ 對服務水準的影響力
- 3) 如何讓團隊成員積極面對投訴及高要求客戶
- 4) 團隊常遇的 5 個服務協調問題
- 5) 處理團體成員之間衝突的方法
- 6) 善用團體的集體智慧，提升服務水準的 5 個方法
- 7) 建立高 EQ 客戶服務團隊的三個階段

日期：2006 年 8 月 10 日 (星期四)

時間：9:00am – 5:00pm (8 小時)

顧問：Mr. Andrew Cheng (資深培訓顧問)

Ms Rowena Szeto (培訓經理)

地點：九龍尖沙嘴區酒店

費用：HK\$ 1,800 (包括自助午餐及茶點)

一齊學優惠：2 人 (每人 HK\$1,700)

3 人 (每人 HK\$1,550)

Copyright reserved by St. James' Settlement Corporate Training Centre

如何透過現場指導提升服務水平 Field Coaching for Peak Performance

提升服務專業水平，「Field Coaching」是個十分有效的方法；然而很多員工對現場指導都抱有憂慮和抗拒。如何令現場指導變得激勵性？此工作坊提供你多種現場指導技巧，實務地提昇整個服務團體的服務水平。

1. 「Field Coaching」在今日工作環境的靈活運用
2. 設計及善用有實效的服務表現指標 (Performance Indicator)
3. 成功指導的關鍵：10 個應該與不應該
4. 減低員工對現場指導抗拒感
5. 透過現場指導提昇員工服務信心、增強激勵性
6. 現場指導的多種模式變化
7. 從個人指導到小組指導的原則與應用

日期：2006 年 9 月 11 日 (星期一)

時間：9:00am – 5:00pm (8 小時)

顧問：Ms Rowena Szeto (培訓經理)

Mr. Andrew Cheng (資深培訓顧問)

地點：九龍尖沙嘴區酒店

費用：HK\$ 1,800 (包括自助午餐及茶點)

一齊學優惠：2 人(每人 HK\$ 1,700)

3 人(每人 HK\$1,550)

Copyright reserved by St. James' Settlement Corporate Training Centre