

「職業技能」課程（「部分時間制」）

旅遊

旅遊業顧客服務（投訴處理）基礎證書（兼讀制）

課程目標	讓學員了解旅客投訴事故的分類及成因，掌握處理投訴的技巧，增強顧客溝通的能力，以及協助學員達到香港旅遊業議會「導遊持續專業進修計劃」的部分要求
訓練內容	旅客投訴的類別及成因，處理投訴的方法及技巧，個案研討
入讀資格	i. 現職旅行社從業員；或 ii. 持有 / 過去兩年內曾經持有由香港旅遊業議會發出的有效導遊證人士； 或 iii. 持有由香港旅遊業議會發出的有效領隊證人士
訓練期	12小時

請向下列培訓機構查詢有關課程的上課地點及開課日期：

培訓機構	查詢電話	課程編號
香港工會聯合會	2715 6671	FU346ES / FU346HS [^]

以上課程資料以網頁及/或培訓機構最新公布為準，如有更改，恕不另行通知。詳情請向相關培訓機構查詢。

[^] 課程會以面授或網上授課形式進行。最終上課模式及課程安排以培訓機構的最新公布為準。詳情請向相關培訓機構查詢。