



# 內部培訓

## 接待及處理投訴技巧課程

7月及8月期間，本局為前線人員開辦兩班“接待及處理投訴技巧”課程，約50名人員參加，由資深導師許國杰先生主講。導師結合小組討論及案例模擬的生動形式，讓學員掌握在處理投訴及接待溝通等方面的技巧。



課程互動氣氛熱烈