



# 內部培訓

## 接待技巧課程

4月至6月期間，本局開辦「接待及回應技巧」和「電話接待技巧」課程，由劉運嫦副警務總長及多名警官擔任導師。課程讓本局前線警務人員掌握一般應對原則和技巧，以及如何避免在日常工作中因言語、態度、肢體動作上的誤會所產生的磨擦衝突，提升學員溝通及接待市民的能力。



陳國藝副警司講解電話接待要點