



優質服務系列講座(二)

如何認識你的客人

主辦單位：香港專業導遊總工會 中原文化研究中心

講座目的：讓各位專業導遊會員掌握運用有效的觀察方式，幫助你辨別各種各樣不同性格特徵的旅客和與其相處之溝通技巧，使你真正明白什麼是有效的溝通。

是次由專業導師主講，我們期望參加者能夠在日後帶領旅遊團隊時，通過溝通瞭解預測你的遊客心理狀態，提前將投訴和事故消滅在苗頭之中，達至優質服務標準。

內容大綱：主講導師將以自己長期教學研究所得的獨特觀察、厚積的學問；準確的把握；豐富而有感染力的語言表達，給予你一個新的學習領域，迅速瞭解掌握如何採用合適的服務方式。

1. 從十大面型看性格與特質 (由甲申田同王圓目用風);
2. 從五官、聲音看性格與特質 (爽朗,內斂,仁慈,奸詐,計較,貪心...);
3. 從行相、動相和食相看性格與特質;
4. 從眼神看出客人的意欲、經歷及運氣等..。

講座日期：(1) 2011年6月7日(星期二 夜間 19:00 -- 22:00)

(2) 2011年6月14日(星期二 夜間 19:00 -- 22:00)

講座地點：九龍 上海街426號 萬事昌中心26樓

講座費用：\$100元/人(只限合格會員)

備註：

- * 凡參加者必需完成該2節講座方可發給『優質服務系列講座(二)證書』。
- * 因名額有限，以報名時繳交全費為確認。
- * 本課程符合導遊續證 ~ C部份自選進修課程，可獲6小時認可課程。