

## 提升服务行动 (PGS)

### 课程概要

这项课程教导学员保持积极，以客为先的心态来提升服务。学员将学习如何表现出自信，泰然和端庄得体的仪态，运用适当的语言和肢体语言来建立积极的顾客体验，以镇定，专业的态度来处理顾客的投诉和反对意见，并在与顾客接触时，认清机会并采取“提升服务行动”。

课程包括以下项目：

1. 为“提升服务行动”做好准备
2. 超越第一印象
3. “提升服务行动”之相互交流

这单元主要的学习对象包括来自零售业在职的销售人员或有意加入零售业的人士。真

单元所需时间（包括测试）： 16 小时

此单元也以英语教课

**培训学费津贴后只需\$30.00 另加消费税**  
(只限新加坡公民与永久居民)

查询详情或报名参加，请致电联络我们：6222 7477（星期一到星期五，8.30 am - 5.30 pm）。您也可以通过电子邮箱寄到[courses@sirs.edu.sg](mailto:courses@sirs.edu.sg)