

「脫胎換骨 - 怎樣精進質量、革新服務」研討會 “Service Breakthrough for Total Quality” Seminar

日期:	2008 年 10 月 29 日(星期三)
時間:	上午 9:30 – 下午 12:30 (登記時間: 上午 9:15)
地點:	九龍塘達之路 78 號香港生產力大樓 4 樓展示廳
講者:	才俊顧問(香港)有限公司董事總經理 - 余少懷先生 港鐵公司 副車務總監 - 李殷泰先生
語言:	廣東話

研討會概覽:

- 服務革新的大趨勢和新方法
- 如何落實推行「以客為本」的營運措施
(包括一站式服務、精簡服務流程、洞悉顧客的真正需要、強化顧客對品牌的信心、飲食及零售業的「藍海戰略」等)
- 互相交流不同公司的服務改進項目的心得
- 分享港鐵公司在不斷提升服務質量方面的經驗和學問

報名表格 (傳真至 2807-6360)

截止報名日期: 2008 年 10 月 22 日(星期三)

(請以英文填寫方便登記)

公司名稱: _____

聯絡人姓名: 先生/女士 _____ 職銜: _____

電話號碼: _____ 傳真號碼*: _____

*必須填寫以便發出傳真確認通知。

	費用 (每位)	預留座位數目	總額 (HK\$)
QTSA 會員	首位免費 (額外報名者每位 \$200)		
非 QTSA 會員	\$400		

參加者資料: (4 位以上歡迎另紙書寫)

1). 參加者: 職銜:	2). 參加者: 職銜:
3). 參加者: 職銜:	4). 參加者: 職銜:

“Service Breakthrough for Total Quality” Seminar 「脫胎換骨 - 怎樣精進質量、革新服務」研討會

Date	29 October, 2008 (Wednesday)
Time	9:30 AM – 12:30 PM (Registration starts at 9:15 AM)
Venue	Exhibition Hall 4/F, Hong Kong Productivity Council Building, 78 Tat Chee Ave., Kowloon Tong
Speakers	<ul style="list-style-type: none"> • Mr. Raymond Yu Managing Director of Talents Consulting Ltd. • Mr. Y T Li Deputy Operations Director, MTR Corporation Ltd.
Language	Cantonese

Content Highlights:

- Service re-engineering – an update on trends and new tools
- Putting “Customer-friendly” operation into practice
(including one-stop shop service, process streamlining, grasping real needs of customers, reinforcing brand confidence, Blue Ocean strategies for retailers and restaurants)
- Sharing of service improvement projects amongst the audience
- Sharing of cases and know-how in MTR Corporation on “Continuous Enhancement of Service Quality”

ENROLLMENT FORM (Fax to 2807-6360)

Deadline: 22 October 2008 (Wednesday)

Company Name: _____

Name of Contact Person: _____ Position: _____

Tel. No : _____ Fax No*: _____

** Fax number must be provided for written confirmation.*

	Fee (Per Head)	No. of Participants	Total Amount (HK\$)
QTSA Member	1 free seat (each additional seat costs \$200)		
Non-QTSA Member	\$400		

Participants' Details *(Please submit the details in separate sheet should more than 4 paid seats are required.)*

1). Name: Job Title:	2). Name: Job Title:
3). Name: Job Title:	4). Name: Job Title: