

「解構顧客族群 服務層次升呢」研討會

“Understand Customer Service Segmentation” Seminar

日期:	2010年7月14日(星期三)
時間:	上午 10:00 – 下午 12:00 (登記時間: 上午 9:45)
地點:	九龍塘達之路 78 號香港生產力大樓 4 樓展示廳
講者:	天高管理發展有限公司高級顧問 – 伍康球先生
語言:	廣東話

研討會概覽:

1. 何謂顧客服務分割
2. 顧客服務分割的好處
3. 不同顧客族群的特點
 - 新世代 – 89ME 一族
 - 年青工作群 – 未來上位族
 - 中年工作群 – 穩定高質族
 - 年長組別 – 銀髮一族
4. 發展多元服務標準以超越不同顧客族群期望
 - 如何配合不同顧客族群的服務期望
 - 不同顧客族群的銷售技巧元素
 - 加強不同顧客族群的對品牌忠誠度的秘訣

報名表格 (傳真至 2807-6360)

截止報名日期: 2010年7月7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:

“Understand Customer Service Segmentation” Seminar

Date	14 July 2010 (Wednesday)
Time	10:00 AM – 12:00 PM (Registration starts at 9:45 AM)
Venue	Exhibition Hall, 4/F, Hong Kong Productivity Council Building, 78 Tat Chee Ave., Kowloon Tong
Speaker	Mr. Ricky Ng, Senior Consultant of Tiptop Consultants Ltd
Language	Cantonese

Content Highlights:

1. What is Customer Service Segmentation
2. Benefits of Service Segmentation
3. Characteristics of Different Customer Segments
 - New Generation – 89ME
 - Young Working Group – The Up and Rising
 - Midlife Working Group – The Stablized
 - Elderly Group – The Silver Hair
4. Developing Versatility in Service Standards to Exceed Different Customer Segments’ Expectations
 - How to match service expectation of different segments
 - Essential selling skills for different segments
 - Hints to create brand loyalty for different segments

ENROLLMENT FORM (Fax to 2807-6360)

Deadline: 7 July 2010 (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: