

豊川商工会議所 豊川職業能力開発専門学院

担当者を疲弊させないための クレーム対応セミナー

クレームの基本から対応に活かせるアンガーマネジメントも取り入れて学びます。お客様の心情を理解し、お客様軸でクレーム対応を行う大切さと具体的な方法が学習できます。グループワークやディスカッションを取り入れた、実践的な研修です。

開催日時 2019年6月12日(水) 13時30分~16時30分 3時間

開催場所 豊川商工会議所

受講料 1人3,240円(税込)【豊川商工会議所、日本電信電話ユーザ協会会員価格】

但し豊川商工会議所及び日本電信電話ユーザ協会非会員については、4,212円(税込)となります。
(後日納入依頼書と受講票を送付します。5/30(水)以降のキャンセルにつきましては、受講料を返金出来ませんので、ご了承ください)

講師 チェシーズプランニング 代表 桑波田 千恵(クワバタ チェ)氏

〔講師プロフィール〕 企業での窓口対応の経験と知識を活かし、平成19年に独立、現在ではコミュニケーションを大切にされた参加型・体感型・実践型の研修スタイルと、必ず身につく独自のトレーニング方法が好評。上場企業から地元企業への研修を中心に登壇回数は年間200回以上。電話対応のオリンピックともいわれる電話対応コンクールでは、全国大会の審査委員を務めた実績もあり、全国で活躍中。電話対応技能検定「もしもし検定」指導者級資格保持者。



〔講習内容〕

- クレーム対応基本編
 - クレームとCS ・クレームは何故発生するのか ・お客様心理に基づいた対応
 - 基本対応プロセス ・クレーム対応のポイント ・クレーム内容の理解と整理の仕方
 - お詫びの仕方やお客様を怒らせるNGワード
- 実践ロールプレイング(グループワーク) 学んだことを基に事例に合わせて練習

講座成立 講座受講 希望者が10名に満たない場合、講座開催を中止することがあります。

申込み方法 下記申込書に必要事項をご記入のうえFAXいただくか、お電話でお申込み下さい。

〈問い合わせ先〉 豊川商工会議所：中島 TEL 0533-86-4101 FAX 0533-84-1808

主催：豊川職業能力開発専門学院 共催：(公財)日本電信電話ユーザ協会 東三河地区協会

豊川商工会議所 豊川職業能力開発専門学院 行き (FAX 0533-84-1808)

クレーム対応セミナー 受講申込書

会社名 _____ 従業員数 _____ 人
〒 _____ TEL _____
所在地 _____ FAX _____
担当者名 _____ Eメールアドレス _____

No.	氏名	勤続年数	NO.	氏名	勤続年数
1	フリガナ	新入社員 ()年	3	フリガナ	新入社員 ()年
	男・女			男・女	
2	フリガナ	新入社員 ()年	4	フリガナ	新入社員 ()年
	男・女			男・女	

※本受講申込書に記載された個人情報は、講座実施の目的にのみ使用します。