

豊川商工会議所 豊川職業能力開発専門学院

アンガーマネジメントを取り入れた クレーム対応セミナー

本講座では、クレームの基本から対応に活かすアンガーマネジメントについて学びます。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 5月12日(水) 13時30分~17時30分 1日間4時間

開催場所 豊川商工会議所

受講料

会議所会員及びユーザ協会電信電話協会会員価格
1人5,500円(税込)

但し会議所及びユーザ協会非会員については、
1人7,150円(税込)となります。(後日納入依頼書と
講座案内を送付します。4月28日(水)までの受講取消
を除き、返金致しません)

講習の内容

1. クレーム対応基本編
クレームとCS
クレームはなぜ発生するのか
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 等
2. アンガーマネジメント
3. 実践ロールプレイング(グループワーク)

講座成立

4月28日(水)までに講座受講希望者が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・問い合わせ

下記申込書に必要事項をご記入のうえFAX頂くか、お電話でお申込み下さい。

豊川商工会議所 中島、丸山まで 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

講師 チェシースプランニング

代表 桑波田 千恵(くわばた ちえ)氏

住宅メーカーでの案内業務・電話対応窓口の経験と知識を活かし、平成14年に(株)NTTマーケティングアクト岐阜にビジネスマナー専属講師として抜擢される。平成19年には独立し、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、具体的に双方向な研修内容が高い評価を受ける。上場企業から地元企業への研修を中心に、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岐阜県大会審査員長や全国大会の審査委員を務めた実績もあり全国で活躍中。

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 _____ 担当者名・役職 _____ 従業員数 _____ 人 資本金 _____ 円
〒 _____ Eメールアドレス _____
所在地 _____ TEL _____ FAX _____
日本電信電話ユーザ協会の会員ですか(当てはまる方に○をつけてください。) はい ・ いいえ _____

No.	氏名	生年月日	No.	氏名	生年月日
1	フリガナ	S・H	3	フリガナ	S・H
	男・女			男・女	
2	フリガナ	S・H	4	フリガナ	S・H
	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。