

—顧客との心をつなぐ！信頼関係づくりのための—

CS 向上セミナー

顧客満足度をさらに高めるためには、お客様との信頼関係が不可欠です。本研修では、顧客心理や信頼構築のコツを具体的に学び、日常業務で役立つ実践スキルを磨きます。さらに、ケーススタディを通じて現場での応用力を高める内容です。CS 向上のための新たな視点と実践力を身につけましょう。CS 向上によりクレームの予防にも繋がります。



日時：令和7年 **2月19日** (水)
13:30~17:30

【内容】

1. CS 向上の基本
 - 1-1. CSとは
 - 1-2. 顧客心理の考察
2. 信頼構築のスキル強化
 - 2-1. 信頼関係を築く傾聴力
 - 2-2. ニーズを引き出す質問力
3. クレーム対応の基本スキル
 - 3-1. クレーム対応の基本
 - 3-2. ケーススタディ

●まとめ

講師：近藤ひろえ

<プロフィール>

1964年生まれ。岐阜県出身。

1986年愛知学院大学文学部心理学科卒業

資格：

産業カウンセラー／電話対応技能検定指導者級

NLP プラクティショナー資格(米国 NLP 協会認定)

メンタルヘルスマネジメント検定／キャリア・コンサルタント

日本認知行動療法学会 正会員 など

実績：

官公庁、各自治体 病院、JAグループ、各業界メーカー、通信会社、ホテル、百貨店、鉄道会社、不動産会社、運輸会社、公立・私立大学、専門学校、公共就職支援施設、市立中学校、商工会議所、各種団体他 など企業多数。年間コンスタントに100件の研修を行っている。



現場ですぐに活かせる具体的な手法や考え方を、
わかりやすく伝えるセミナーは毎回高い評価を得ている

会場：半田商工会議所 3F 大会議室 (半田市銀座本町 1-1-1)

定員：40名 (お申込みが10名に満たない場合開催できないこともございます)

申込締切：2月10日(月)

参加費：3,300円〔会員事業所 1,100円〕

※後日お送りする申込確認書により2月14日(金)までに参加費をお振込

下さい。2月14日以降のキャンセルは参加費の返却はいたしかねます。

(振込手数料はご負担願います)

申込方法：裏面申込書によりお申込下さい。後日、申込確認書及び受講票をお送りします。

【 CS 向上セミナー申込書 】

半田商工会議所 行

FAX : (0569) 23-4181

(注) 誤送信によりご迷惑をおかけする事態が発生しております。
送信時には番号確認をお願いします。

事業所名	_____
ご担当者	_____ E-mail _____
電話番号	_____ FAX 番号 _____
受講者氏名	_____ E-mail _____
受講者氏名	_____ E-mail _____

※ご記入いただいた情報は、当所及びユーザ協会からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー受講者の実態調査・分析のために利用することがあります。

■このセミナーで聞いてみたいことなどがございましたらご記入ください。

※セミナーの時間の都合により、質問等全てにお答えできない場合がありますことをご了承ください。

お問い合わせ： 半田商工会議所

TEL 0569-21-0311