

オンライン開催

クレーム対応セミナー (スキル強化編)

『クレーム対応』はコミュニケーション力が問われます。苦手意識を持つ方も多いと思います。本セミナーでは、クレーム対応に欠かせないスキルをクレーム対応のプロセスに沿って一つずつ習得いただく内容です。この機会にご自身のコミュニケーション力を見直してみませんか。皆様のお申込みをお待ちしています。

カリキュラム

【テーマ】クレームを恐れない意識とスキルを身につける～

1.クレームの基本の再確認

- ・クレームの正体と種類

2.クレーム対応のプロセス理解

- ・クレーム対応のプロセス

3.クレーム対応に必要なスキル

- ①謝罪スキル ②傾聴スキル ③提案スキル
- ・ペアロールプレイング
 - ・相互フィードバック／講師アドバイス

4.まとめ

- ・質疑応答

※ カリキュラム内容は一部変更になることがあります

締切
2023年
1月11日(必着)



講師：株式会社JBMコンサルタント
相澤 琴美 氏

日 時： 2023年1月18日(水) 13:30～16:30

実施方式： オンライン会議システム **Zoom** で実施いたします

参加費： <奈良支部会員>無料 / <一般> 1名3,300円(税込)

定 員： 10名

申込方法： 奈良支部ホームページにある申込フォームよりお申込みください。

<URL: <https://www.pi.jtua.or.jp/nara/>>

※ 連絡責任者の方へ受付案内メールをお送りいたします。

申込締切： 2023年1月11日(水) ※先着順、定員なり次第締切

注意事項： ①申込締切日以降のキャンセルは、請求相当額を申し受けます。(一般の方)

②ご入金いただいた参加費は、返金できかねますのでご了承ください。