

オンライン開催

指導者向け クレーム対応セミナー

本セミナーは、各社で指導担当をされる方（SV・OJT担当・マネージャー等）、指導担当ではないがクレーム対応のアドバイスをされる立場の方を対象として、自身のクレーム対応力の見直し強化とともにアドバイスのポイントなどを学んでいただく内容です。

クレーム対応のアドバイスをされる中堅社員の方、将来、指導的立場を目指される方も、是非ご参加をお待ちしています。

カリキュラム

【テーマ】クレーム対応スキルの見直しと指導のポイントを習得する

1. クレーム対応とは

- ・クレーム対応の理解を深める ・物理的ニーズと心理的ニーズ
- ・クレーム対応時の心構え ・お客様の心理を理解する

2. クレーム対応のプロセス

- ・謝罪スキル ・軽重スキル ・提案スキル

3. クレーム対応の指導のポイント

- ・指導にあたっての準備 ・トレーニングのしかた
- ・対象者のメンタル面ケア

4. まとめ

※ カリキュラム内容は一部変更になることがあります



講師：株式会社セゾンパーソナルプラス
主席講師 中尾 知子 氏

日 時： 2024年2月6日（火） 13:15～16:45

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）

※同時入会で参加費無料！（ユーザ協会年会費3,000円）

その他 研修・セミナー等各種イベントを実施しています、是非ご検討ください！

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： 2024年1月30日（火） ※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。

③**当日の参加環境（PC1名1台、または複数名でPC1台参加 等）をお知らせください。**