

# クレーム対応研修のご案内

業種・業態を問わず様々なクレームが日常化している昨今、企業として発生したクレームに対する対応が重要になってきます。是非この機会にご参加いただきますようご案内申し上げます。

## 《上級》

～二次対応、上司や担当部署との連携など会社としてのクレーム対応の仕組みを考える～

1. 日時：平成31年 1月22日(火) 9:30～16:30 (受付開始 9:15)
2. 場所：たましんRISURU ホール (立川市市民会館) 5階 第1会議室  
立川市錦町 3-3-20 < JR立川駅南口 徒歩13分 / JR西国立駅 徒歩7分 >
3. 講師：伊藤 康子氏 (B-コミュニケーション株式会社)
4. カリキュラム
  1. クレーム対応の心構え
  2. 組織で対応するクレーム
  3. 実践ロールプレイング
  4. まとめ
5. 受講料：8,640円/人(税込) 【**会員事業所(全地区協会) 6,480円/人(税込)**】

## 《初級～中級》

～クレーム対応に対する基本的な心構え・スキルを習得する～

1. 日時：平成31年 1月24日(木) 13:30～16:30 (受付開始 13:15)
2. 場所：たましんRISURU ホール (立川市市民会館) 5階 第1会議室  
立川市錦町 3-3-20 < JR立川駅南口 徒歩13分 / JR西国立駅 徒歩7分 >
3. 講師：伊藤 康子氏 (B-コミュニケーション株式会社)
4. カリキュラム
  1. 怒るお客様の心理を考える
  2. クレームとなった時の対応
  3. ケース別対処法
  4. まとめ
5. 受講料：4,320円(税込)/人 【**会員事業所(全地区協会) 3,240円(税込)/人**】

## 6. 申込方法

定員：各40名

開催日の1週間前までに下記、申込みフォームよりお申込みください。

申込みフォーム <https://business.form-mailer.jp/fms/53636a8162733>

(ユーザ協会 東京支部ホームページ内  ユーザ協会 東京 ⇒ イベント情報 ⇒ 研修・セミナー)

※受講票は送付いたしません。筆記用具をお持ちのうえ当日会場へお越ください。

## 7. 受講料のお支払方法

受講料は事前振込です。開催日の1週間前までに次項に記載しました口座にお振込みをお願いします。

- 振込銀行：みずほ銀行 八王子支店 (金融機関番号：0001/支店ｺｰﾄﾞ：260)
- 口座：(普通) 3436511 ■ 口座名義：西東京地区協会 (ニシトウキョウチクキョウカイ)

※大変申し訳ございませんが、お振込み手数料はご負担方よろしくお願いたします。

※領収書は銀行の「ご利用明細票」をもって代えさせていただきます。