

クレーム対応力強化セミナー ～クレームを生まないコミュニケーション～

消費税率引き上げを控え、取引先やお客様への説明などでクレームの発生が予測されます。そのような状況の中でしっかりとお客様に対応できるクレーム対応の基本や対応力の強化、社内の体制づくりが必要となってきます。

本セミナーでは、以下の内容でクレーム対応の基本から応用についてお伝えします。

■カリキュラム内容

受講者の抱える状況、悩みに合わせて、疑問や不安を共有し、対応します。

- 1. 苦情を活かす
 - ・ 苦情とクレーム ・ 業務の理解 ・ 人間心理、顧客満足の理解
- 2. 苦情対応の基本
 - ・ 3つの手順を習慣化 ・ 頂いた苦情をクレームにしない！
 - ・ 予防策、信頼関係を築く技術
- 3. クレームを作らない環境づくり 社内の体制づくり
 - ・ チームで対応 ・ 予防策、良い印象を与える重要性 ・ 最小限に抑えるための工夫

【日時】 平成29年12月5日（火）
13:30～16:30

【会場】 岡崎商工会議所
5F 特別研修室

【受講料】 **無 料**
但し、事前のお申込が必要です。

【担当者】 岡崎商工会議所 担当 内田芳貴
TEL 0564-53-6500

【講師プロフィール】

みなみトレーニングラボ 代表
コミュニケーションコンサルタント
倉智 紫津子 氏

航空運航会社にて、国際線旅客機運航業務に従事。その後、子ども教育事業運営会社にて、運営統括マネージャーとして、スクール運営、企画、管理の他に、社員や講師の人事・指導・育成や研修を担当。

現在は、コミュニケーションコンサルティングを得意分野にエグゼクティブコーチとして活躍。豊富な職務経験にコーチングスキルを併せ、ビジネスやプライベートで夢や目標に向かって努力する皆さんを強かにサポート。学び取る力・考える力を育てるスタイルで繰り広げられる実感型の研修は世代や性別を超えて多くの方々を勇気づけ、幅広く支持されている。

【お申込み】 FAX：0564-53-0101 岡崎商工会議所 内田行

クレーム対応力強化セミナー 12/5(火) 受講申込書

受講者氏名（ふりがな）		お役職		受講者氏名（ふりがな）		お役職	
事業所名				業種			従業員数
連絡担当者名			TEL			FAX	

○ご記入いただいた情報は、岡崎商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するのをはじめ、講師には受講者名簿として配付します。