

ピンチをチャンスに!!
クレームはお客様からのメッセージです。

クレーム対応研修

- お客様の心情を理解し、顧客に変えてみませんか。
- どのようなクレームにでも即座に対応できる4つのステップを学びませんか。
- 誠意のあるクレーム対応で企業のイメージアップにつなげませんか。

日時

令和3年 **10月19日** **火** 9:30
16:30

研修内容

1. CS（顧客満足）とクレームの関係
2. CS（顧客満足）とは
3. クレームとは
4. クレーム対応の4つのステップ
5. 電話対応（クレーム含む）のポイント
6. クレームは組織で共有
7. 相手の心をしずめる言葉
8. クレーム対応のタブー集
9. 傾聴トレーニング
10. 事例で学ぶ<実践ロールプレイング>

会場

ちば仕事プラザ
千葉市美浜区幕張西4-1-10

対象者

中堅社員・管理職

定員

12名（定員になり次第締め切ります。）

受講料

協会会員：13,000円
一般：17,000円
（資料代・消費税を含みます。）

講師プロフィール

認定NPO法人
キャリアデザイン研究所

武島洋子氏



大手外資系企業で秘書、販売、日本産業カウンセラー協会研修部副部長等の職務を経験し、2006年よりフリーランスの講師および産業カウンセラーとして独立した。現在、企業、官公庁、学校等で、クレーム対応研修、管理職研修、メンタルヘルス研修など多数実施している。また、人材育成コンサルタントとして、職場環境改善に向けた、人事人材関連の支援を多数担当している。
現職はオフィス武島代表、認定NPO法人キャリアデザイン研究所副理事長に就任。

お申し込み方法

裏面申込書に必要事項をご記入のうえ、
FAX 043-296-1186 によりお申込み
ください。

申込締切日 **10月5日（火）**

お問い合わせ
お申込み先

千葉県職業能力開発協会 [総務企画課]

TEL **043-296-1150** FAX **043-296-1186**

〒261-0026 千葉市美浜区幕張西4-1-10 URL <http://www.chivada.or.jp/>



FAX 受講申込書

FAX : 043-296-1186

10/19

開催

クレーム対応研修

申込日 年 月 日

※下記「個人情報の取扱いについて」をお読みいただき、ご同意のうえお申込みください。

事業所名			会員区分	<input type="checkbox"/> 協会会員 <input type="checkbox"/> 一般	
所在地	〒		業種		
T E L			F A X		
連絡担当者	所属	氏名		(フリガナ)	
E-mail					
受講者氏名	1	(フリガナ)	所属	年齢	性別 男・女
	2	(フリガナ)	所属	年齢	性別 男・女
	3	(フリガナ)	所属	年齢	性別 男・女
	4	(フリガナ)	所属	年齢	性別 男・女
	5	(フリガナ)	所属	年齢	性別 男・女
その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 申込受理後、受講票及び会場案内図を送付いたします。 ● 受講料は研修終了後に請求書を送付しますので、納入期日までにお支払いください。なお、送金手数料は貴社にてご負担くださるようお願い申し上げます。【コロナ対応】 ● 受講キャンセルの場合は、必ずご連絡ください(当日も含む)。ご連絡がない場合は、キャンセル料として全額請求いたしますので、予めご了承ください。【コロナ対応】 ● 受講希望者が7名以下の場合には中止する場合があります。 ● 研修中の録音・録画はご遠慮ください。 <p>【個人情報の取扱いについて】 ご記入いただいた個人情報は、研修に関するお客様へのご連絡(受講票・請求書等送付)・講師への開示など、研修の開催・運営を目的として利用いたします。また、研修等の能力開発に関する情報提供(パンフレット等の送付、メール、FAXの送信)を目的に利用いたします。</p>				

2021.5

アンケートにご協力ください ※該当項目に☑をご記入ください

- 今回の研修は何でお知りになりましたか？
 ダイレクトメール ホームページ 当協会広報誌 公的機関メールマガジン
 紹介 その他 []
- 今後、当協会からのご案内の送付(上記申込書連絡担当者宛)を希望しますか？
 希望する 希望しない ※ 希望する場合には、今後、ご案内を送付します。

申込後1週間以内に、受理確認のご連絡をします。
 連絡がない場合には、当協会までご連絡ください。