

クレームはお客様からのメッセージです。  
お客様の心情を理解し、顧客に変えてみませんか。

# クレーム対応研修

日 程

平成30年 **6月7日** (木) 9:30~16:30

昨今、様々なクレームが入ってきますが、クレームは初めの対応が大事です。電話や窓口など、どのようなクレームにでも即座に対応できるよう、適切な対応方法をロールプレイを取り入れながら学びます。企業のイメージアップにつながるような、誠意のあるクレーム対応を習得する実践的な研修です。

内 容

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



講 師

認定NPO法人  
キャリアデザイン研究所  
武島洋子 氏



《プロフィール》

大手外資系事務機器メーカーで秘書、外資系海運会社で財務会計、販売等の職務経験をふまえ、2006年からフリーランスの講師、及び産業カウンセリング業務に従事している。企業、官公庁、学校で、キャリア開発研修、ビジネスマナー研修、コミュニケーション研修、メンタルヘルス研修等、多数実施している。心理学をベースとした個人の内的変化を促す研修は定評がありリピート率も高い。NPO法人キャリアデザイン研究所の所属主任講師として、新入社員研修、ビジネスマナー研修、メンタルヘルス研修等の講師として活躍中。産業カウンセラー、キャリアコンサルタント。現えがおパートナーズ株式会社取締役。

- ▶ 会 場  
ちば仕事プラザ（千葉県美浜区幕張西4-1-10）
- ▶ 対象者  
管理職・中堅社員
- ▶ 定 員  
20名（定員になり次第締め切ります。）
- ▶ 受講料（資料代・消費税を含みます。）  
協会会員：13,000円  
一 般：17,000円
- ▶ 申込締切日  
平成30年5月31日（木）
- ▶ 申込方法  
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。

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】

〒261-0026 千葉県美浜区幕張西4-1-10

TEL 043-296-1150

FAX 043-296-1186 URL <http://www.chivada.or.jp/>

6/7  
開催

## クレーム対応研修 受講申込書

平成 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	● 申込受理後、受講票、会場案内図及び請求書を送付いたします。 ● 受講料は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。 ● 納入された受講料は、当協会の都合により中止した場合以外にはお返ししませんのでご了承願います。 ● 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。 【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。				

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	
1. 今回の研修は何でお知りになりましたか？			
<input type="checkbox"/> ダイレクトメール	<input type="checkbox"/> ホームページ	<input type="checkbox"/> 当協会広報誌	<input type="checkbox"/> 公的機関メールマガジン
<input type="checkbox"/> 紹介	<input type="checkbox"/> その他 [ ]		
2. 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？			
<input type="checkbox"/> 希望する	<input type="checkbox"/> 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。