

基本的なクレーム対応から
カスタマーハラスメント対応まで

クレーム対応 研修

日時

令和6年 **12月10日** (火)
9:30~16:30

会場

ちば仕事プラザ (千葉市美浜区幕張西4-1-10)

研修
内容

クレーム対応は、基本原則を押さえた対処法を身に着けることで、どなたでも自信をもって対応することができるようになります。本研修では、クレーム一次対応を身に着けるとともに、カスタマーハラスメントについても知見を養う実践的な研修です。

- 1.クレームとCSの関係
- 2.クレームとは
- 3.クレーム対応の基本
- 4.カスタマーハラスメント対応
- 5.演習「自職場で受けたクレーム対応を再現」

講師
紹介

武島 洋子

認定NPO法人キャリアデザイン研究所



外資系企業で秘書、民間企業で接客販売、日本産業カウンセラー協会の研修部副部長などの職務を経て、人材育成コンサルタントとして独立した。研修講師、産業カウンセリング業務に従事し、企業、官公庁、大学等で、ビジネスマナー研修、管理職研修等多数の研修実績がある。また、メンタルヘルス体制構築、アセスメント、職場環境改善等の人事関連業務も担当している。現職はオフィス武島代表、キャリアデザイン研究所副理事長を歴任。

開催要項

■ 対象者

- ・中堅社員
- ・管理職

■ 定員

20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。)

■ お申込み方法

① 電子申込の場合

- ・当協会ホームページ
研修・セミナー申込フォーム
(https://chivada.or.jp/seminar_form/)
より、必要事項をご入力の上、
お申込みください。

② FAX申込の場合

- ・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。
- ・お申込み後1週間以内に、受理確認
のご連絡をします。

■ 申込締切日

11月26日(火)

■ その他

- ・昼食は各自ご用意ください。
- ・申込受理後、受講票及び請求書を送付
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。
- ・お申込みが一定の人数に達しない等の理由
により、中止又は延期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。
- ・同業者の方のご参加はご遠慮いただい
ております。

お問合わせ
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 <https://chivada.or.jp/>



FAX 受講申込書

FAX : 043-296-1186

12/10

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		
TEL			FAX		
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

【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。

※協会使用欄

受付	連絡

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。

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？

<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〔 〕		
- 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。
-------------------------------	--------------------------------	-------------------------
- 取り上げて欲しい研修テーマはありますか？(複数回答可)

<input type="checkbox"/> 階層別	<input type="checkbox"/> 業務遂行(評価・財務等)	<input type="checkbox"/> 生産性向上(業務改善等)	<input type="checkbox"/> 対人スキル	<input type="checkbox"/> CS・接客
<input type="checkbox"/> マーケティング	<input type="checkbox"/> 職能別(営業・法務等)	<input type="checkbox"/> リスク・コンプライアンス	<input type="checkbox"/> 経営戦略	<input type="checkbox"/> 企画力・問題解決力
<input type="checkbox"/> ダイバーシティ	<input type="checkbox"/> その他	※研修名などをご記入ください。		

(女性推進・外国人等)
- 研修に参加しやすい時期はいつごろですか？(複数回答可)

<input type="checkbox"/> 4月	<input type="checkbox"/> 5月	<input type="checkbox"/> 6月	<input type="checkbox"/> 7月	<input type="checkbox"/> 8月	<input type="checkbox"/> 9月	<input type="checkbox"/> 10月	<input type="checkbox"/> 11月	<input type="checkbox"/> 12月	<input type="checkbox"/> 1月	<input type="checkbox"/> 2月	<input type="checkbox"/> 3月
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------