

ピンチをチャンスに！！

クレーム対応 研修

日時

令和5年 **10月17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。どのようなクレームにでも即座に対応できるステップをワークを通して学びます。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す。

1. CS戦略の重要性
2. クレームとは
3. クレーム対応の基本手順
4. お客様のタイプを知る
5. 感情のコントロール（怒りのメカニズム）について
6. 事例に学ぶ＜実践ロールプレイング＞

講師
紹介

宮越 隆 幸

認定NPO法人キャリアデザイン研究所



東証上場の大手アパレル企業にて人事・総務部門を中心に就業。経営企画部門時代にはお客様相談室長の任に就いておりました。その後、TV通販の大手企業に転じ、オペレーション本部のコミュニケーションオフィサーとして、カスタマーサービス、受注オペレーション部門の教育、採用、労務管理等のマネジメントを担当しておりました。現在はクレーム対応の他、メンタルヘルス、キャリアコンサルティング、コミュニケーション等の研修講師として出講しております。また、日本産業カウンセラー協会の国家資格キャリアコンサルタント養成講習の演習講師として、資格取得を目指す方々を支援しております。

開催要項

■ 対象者

- ・ 中堅社員
- ・ 管理職

■ 定員

16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上、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

10月3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。

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 <https://www.chivada.or.jp/>

