

クレーム対応セミナー

～適切な対応が大きな信頼を得る!上手な対応で、お客様をファンに変える!!～

近年、情報化社会の進展や消費者の権利意識の向上に伴い、業種を問わず苦情・クレームが増加しています。そのため、お店や会社では、クレームによるリスクを小さくするための対策として、誰もが受けても上手な対応ができるようスキルを身に付けておくことが大切です。

本セミナーでは、上手に対応するためのクレーム対応の4つの基本手順を知り、身につけることで、クレーム対応スキルの習得を図ります。具体的には、相手の立場に立って心情を理解することの重要性を理解したうえで、各ステップの基本スキルとケースごとの対応方法を学びます。

現場で即役立つ実践力が身につきます。ぜひ、この機会にご受講ください。

平成27年 **11月12日** 木

13:00～17:00

出雲商工会館 6階大ホール

(出雲市大津町1131-1)

講 師

原田景子氏(株インソース講師)

定 員

50名 ※定員に達し次第、締め切らせていただきます。



セミナー内容

- 1、クレーム対応の前に、まずCS(顧客満足)を考える
- 2、クレームとは
- 3、クレーム対応の4つの基本手順
- 4、ケース別クレーム対応方法
- 5、ケーススタディ(ロールプレイング)

主催：出雲商工会議所・出雲中小企業相談所
共催：(公社)出雲法人会・出雲間税会・出雲市青色申告会
(公財)日本電信電話ユーザ協会出雲地区協会

●申込方法

申込書に必要事項を記入のうえ、**受講料を添えて**お申し込みください。受講料納入を確認後、受付いたします。受講料を直接持参できない場合は、申込書をFAXで送付のうえ、次の口座へお振込みください。(原則、事前納入)

・山陰合同銀行 出雲支店 普通 3802263 名義：出雲商工会議所
・島根中央信用金庫 本店 普通 0001211 名義：出雲商工会議所

●申込期限 11月2日(月)

●受講料 主催・共催団体会員2,000円(消費税込)
非会員4,000円(消費税込)

締切後のキャンセルは、受講料の返金は致しかねますのでご了承ください。

●申込先

出雲商工会議所 経営支援課
〒693-0011 出雲市大津町1131-1
TEL0853-25-3710/FAX0853-23-1144

出雲商工会議所 行

FAX：0853-23-1144

クレーム対応セミナー 11/12 受講申込書

[平成27年 月 日申込]

事業所名		受講者名(年齢)	勤続年数
所在地		()	年
業種		()	年
T E L	() -	()	年
F A X	() -	()	年
加入団体	()・非会員	受講料納入方法	持参(月 日)・振込(月 日)

※記入いただいた個人情報は、当該セミナーにかかる事務連絡と講師との打ち合わせのみに利用いたします。