

クレーム対応研修会

近年、顧客の求めるサービスの質や要求が高まり、厳しい目が注がれるようになりました。それ故、対応を間違えると、お客様をなくすだけでなく、企業の信頼をなくし、経営の根本を揺るがす恐れがあります。しかし、クレームのもつ意味は、マイナスのものだけではありません。クレーム対応をきちんと行うことで、企業の信頼を獲得し、イメージアップにつながることもあります。さらに、クレームは、未知の情報源です。クレームに反映された、顧客のニーズや企業の課題など、企業にとっての財産と言える情報源なのです。当研修では、クレームに対する考え方を理解し、対応時の心構え、対応技術を身につけることで、顧客との関係をより深め、より高い信頼を獲得するコミュニケーション力を習得することを目的とします。この機会を是非企業の人材育成にご活用ください。

- ◆日時 平成24年11月28日(水) 10時～17時(昼食休憩1時間有)
- ◆会場 川崎商工会議所 2階会議室(川崎区駅前本町11-2川崎70ソフィアル JR川崎駅徒歩5分)
- ◆講師 (株)話し方研究所 主任教授 小島 健二 氏 ◆定員 25名
- ◆受講料 1名 会員 10,500円・非会員 21,000円
※昼食代、消費税含む。振込手数料は別途ご負担下さい。
- ◆申込方法 申込書にご記入の上、FAXまたは郵送にてお申込下さい。(申込書受領後に確認のお電話を差し上げます)なお、受講料は、事前に銀行振込か現金書留でお納め下さい。

振込先銀行	横浜銀行	川崎支店(普通)	88480	口座名	川崎商工会議所
-------	------	----------	-------	-----	---------

※なお、受講料の払戻しはできませんので、代理者の受講をお願いいたします。

- ◆申込/お問合わせ 川崎商工会議所 中小企業応援センター 幸支所(担当:相澤・大森)
〒212-0053 川崎市幸区下平間135-3 鹿島田NNビル2F
TEL:044-555-0301/FAX:044-555-0368

◆内容(一部抜粋。また内容は変更になる場合があります)

◎「企業におけるクレームの意義」 *なぜクレームが大切な情報なのか *クレームの類別	◎「現実のクレームとその解決」 ◎「クレーム対応の技術」 *クレーム対応のステップと留意点
◎「クレーム対応における話の聞き方」 ◎「ケーススタディ」 *原因と対応策の検討	◎「今後の活動に向けて」 *未然に防ぐコミュニケーション *報連相の徹底 - 情報の共有化 *当事者意識をもつ
◎「クレーム対応の基本」 *“正しい答え”に頼ってはいけない *言葉、話し方、態度における留意点	

川崎商工会議所 幸支所 行 (FAX 044 - 555 - 0368) 平成24年 月 日

クレーム対応研修会 受講申込書

■貴社名 _____ ■業 種 _____

■所在地 _____ ■電 話 _____

■担当課名		■ご担当者名		■FAX	
受講者名	性別	年齢	受講者名	性別	年齢
フリガナ			フリガナ		

- ◆受講料(名×10,500= 円) (名×21,000 = 円)
は 月 日頃(銀行振込・現金書留・持参)します。
- ◆請求書をご希望される場合は、お申し出ください。(請求書 有 ・ 無)