

クレーム対応セミナー開催のご案内

近年では、サービスの多様化や質の向上に伴い、お客さまが求める水準もますます高くなっています。その結果、お客さまの期待値が上がり、クレームが発生する可能性も大きくなっています。本セミナーでは、クレームの定義・原因・対応のプロセスをご理解いただいたうえで、「電話・メール」による実践的なクレーム対応スキルを学んでいただきます。

日時

令和5年5月25日(木)
13:30～17:30 (受付:13:00～)

定員

60名
(定員に達し次第締め切らせていただきます。)

会場

朱鷺メッセ2階 中会議室201
(新潟市中央区万代島6-1)
※駐車場は有料です。駐車券のサービスはありません。

受講料

会員：2,000円(1名・税込)
非会員：6,000円(1名・税込)

持ち物

・筆記用具

※受講票はお出ししませんのでご了承ください。

研修プログラム

1. クレームの理解

- ①クレームとは
- ②クレームはなぜ起きるのか
- ③クレームの種類と対応時の留意点

2. クレーム対応のプロセス

- ①謝罪のスキル
- ②傾聴のスキル
- ③共感のスキル

3. クレーム対応実践トレーニング

- ①クレーム対応時の言葉遣い
- ②電話によるクレーム
- ③メールによるクレーム



※研修内容は変更となる場合がございます。

講師紹介

短期大学を卒業後、JALのグランドホステスとして10年間勤務。転職後、通信、金融業界で10年以上、幅広く人材育成業務に携わる。その間の研修講師としての登壇回数1500回、受講者数は2万5000人を超え、楽しくためになる研修、結果を出す研修を行う講師として定評がある。(2017年末現在)
2013年、お客さまに喜ばれ、やりがいを感じられる「本物の接客マナー」を身につけたスタッフを増やし、さまざまな企業のイメージ向上、売上向上に貢献することを使命とし、独立起業。株式会社コントロール 代表取締役/人材育成コンサルタントとして活躍中。

(株)コントロール 代表
人見 玲子 氏



《申込方法》 右記Webサイト、またはFAX申込書に必要事項をご記入の上、お申込みください。

受講料は5/18(木)までに納入願います。受講票はお出ししませんのでご了承ください。欠席する場合は5/24(水)までにご連絡ください。欠席の連絡がない場合は受講料を請求させていただきます。



《振込先》 第四北越銀行 本店営業部 普通預金 No.5063446 口座名 新潟商工会議所

振込手数料はご負担願います。銀行振込の場合は原則として領収書は発行いたしません。必要の場合はご連絡ください。

《お問合せ》 新潟商工会議所 経営相談課(坂上・土佐)

新潟市中央区万代島5-1万代島ビル7F TEL:025-290-4212(直通)FAX:025-290-4421

クレーム対応セミナー(令和5年度)FAX申込書 FAX:025-290-4421 新潟商工会議所 経営相談課行
*会員・非会員のどちらかを○で囲んでください *業種を○で囲んでください

事業所名	(会員・非会員)		参加者氏名(フリガナ)
事業所住所			①
業種	卸売・小売・サービス・建設・製造・その他()		②
TEL	従業員数	名	③
E-mail	申込担当者		④

*ご記入頂いた情報は新潟商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。

<新型コロナウイルス感染拡大に伴うセミナーの対応について>

・発熱や咳等、風邪の症状がある方や体調に不安のある方は、参加をご遠慮ください。・参加の際、マスクの着脱は個人に判断を委ねますが、念のため、マスクの持参をお願いします。・会場の入口に消毒液を用意しますので、会場へ入場の際は手指の消毒をお願いします。・今後の新型コロナウイルスの感染状況等の変化に応じて、開催方法の変更もしくは急遽開催を中止させていただく場合もあります。ご理解・ご協力をお願いいたします。