

宮津商工会議所 クレーム対応研修会

～クレームを恐れない意識とスキルを身につける～

クレーム対応は、初動が大切です。初動が不適切だったり、人により対応がばらついたりすると、大きなクレームに発展する場合があります。クレームが発生してしまうと関係修復が困難となり、ビジネスチャンスの喪失にもつながります。また、コロナウイルス感染症の影響で、今まで以上にクレームを引き起こしかねない事例が増えてきています。

本セミナーでは、そのクレームに対してきちんとした対応をすることで、更なるビジネスチャンスに繋げる方法をお伝えいたします。



＜研修内容＞

- ◆クレームとは
～クレームの正体～
- ◆クレーム対応の4つの基本
 - ・クレーム対応のプロセス
 - ・クレーム対応の会話術
 - ・お客様にご納得いただく5つのポイント
- ◆クレームの種類とお客様の2つのニーズ

【新型コロナウイルス感染症への対応】

当日は、会場の除菌や換気、アルコール消毒液の設置などの対応をいたしておりますが、ご参加の皆さまにおかれましても咳や発熱などの症状がある場合にはご参加を見合わせていただくほか、うがい、手洗い、マスクの着用などの感染対策にご協力ください。また、感染状況によっては、開催方法を変更する他、延期・中止となる場合がございますので、お含みおきください。

日時

令和3年12月15日(水)14:00～16:00

会場

宮津商工会議所

宮津市字鶴賀2054-1

tel. 0772-22-5131 fax. 0772-25-1690

*コロナウイルス感染症の感染対策を講じて対面にて実施いたしますが、対面での受講について難しい場合は、ご連絡ください。

講師

mm.ユアーズ 吉見さつき先生

■プロフィール

NTT在職中からユーザ協会業務に携わり、その間にもしもし検定の指導者級を取得し、取得後は協会事業における各種研修の講師も務めるなど、より能力アップを図り、各商工会議所他会員企業の講師として従事し、信望も厚く、講師要請(指名)も多い。



定員

20名(先着申込順) ※定員に達し次第締め切ります。

受講料

無料

【主催】宮津商工会議所 【共催】公益財団法人日本電信電話ユーザ協会北京都地区協会

宮津商工会議所 行 (FAX 0772-25-1690)

クレーム対応研修会【12月15日(水)】受講申込書

事業所名		受講者名	
TEL/FAX	(TEL) (FAX)		

*ご記入頂いた情報は主催者からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の調査・分析のために利用することがあります。

【裏面】ザ・ビジネスモール活用セミナー案内をご覧ください。