

# 豊川商工会議所 豊川職業能力開発専門学院

## 担当者を疲弊させないための クレーム対応セミナー

クレームの基本から対応に活かすアンガーマネジメントについて学びます。お客様の心情を理解し、お客様軸でクレーム対応を行う大切さと具体的な方法が学習できます。グループワークやディスカッションを取り入れた、実践的な研修です。

開催日時 6月13日(水) 13時30分~16時30分 1日間3時間

開催場所 豊川商工会議所

受講料

1人3,000円(会議所会員価格)

但し豊川商工会議所非会員については  
1人3,900円となります。(後日納入  
依頼書と受講票を送付します。5月30日(水)  
までの受講取消を除き、返金致しません)

### 講習の内容

1. クレーム対応基本編  
クレームとCS  
クレームはなぜ発生するのか  
お客様心理に基づいた対応  
基本対応プロセス  
クレーム対応のポイント  
クレーム内容の理解と整理の仕方  
お詫びの仕方やお客様を怒らせるNGワード
2. 実践ロールプレイング(グループワーク)  
学んだことを基に事例に合わせて練習

講師 チェシーズプランニング

代表 桑波田 千恵(くわばた ちえ)氏



企業での窓口対応の経験と知識を活かし、平成19年に独立、現在ではコミュニケーションを大切にした参加型・体感型実践型の研修スタイルと必ず身につく独自のトレーニング方法が好評で登壇回数は年間200回以上。上場企業から地元企業への研修を中心に、電話対応のオリンピックともいわれる電話対応コンクールでは全国大会の審査委員を務めた実績もあり全国で活躍中。電話対応技能検定(もしもし検定)指導者級保持者。

### 講座成立

5月30日(水)までに講座受講希望者が10名に満たない場合、講座開催を中止することがあります。

### 申込み・問い合わせ

下記申込書に必要事項をご記入のうえFAX頂くか、お電話でお申込み下さい。

豊川商工会議所 浅井(達)、石黒まで TEL 0533-86-4101 FAX 0533-84-1808

豊川商工会議所 豊川職業能力開発専門学院 行き (FAX 0533-84-1808)

### クレーム対応セミナー 受講申込書

会社名 \_\_\_\_\_ 担当者名・役職 \_\_\_\_\_ 従業員数 \_\_\_\_\_ 人 資本金 \_\_\_\_\_ 円  
〒 \_\_\_\_\_ Eメールアドレス \_\_\_\_\_  
所在地 \_\_\_\_\_ TEL \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

No.	氏名	生年月日	NO.	氏名	生年月日
1	フリガナ		3	フリガナ	
2	フリガナ		4	フリガナ	

※本受講申込書に記載された個人情報は、講座実施の目的にのみ使用します。