

クレーム対応力 向上セミナー



クレーム対応に効果的なコミュニケーション技術を学び、クレーム対応のスキルを身につけませんか。
適切なクレーム対応は、企業等の顧客サービス向上の重要課題です。この講座では、クレームの理論と実際を学び、事例研究やクレーム場면을想定したロールプレイングによりクレーム対応力を身につけます。

日時 令和4年 **12月2日(金)**
9時30分～16時30分

会場 **ウインクあいち**
(愛知県産業労働センター)
あいち労働総合支援フロア(17F)
セミナールーム
名古屋市中村区名駅4-4-38

受講料 **12,000円** (消費税込)

講師 株式会社話し方教育センター
専任講師

依光 朋子氏



講義内容

- 1 **クレーム対応者としての基本姿勢**
●クレームの捉え方 ●クレーム対応のスタンス
演習 「クレーム対応の事例収集」
- 2 **クレーム対応の中心スキル**
●クレーム解消への流れとポイント
●対応を先導する対話技術
●対応場面での表現の原則
- 3 **説明を聞いてもらうためにも聞く**
●全身傾聴のすすめ ●質問による状況把握の技法
演習 「クレーム対応の実際」
- 4 **必要な説明や解決策の提示に必要なスキル**
●理解を引き出す説明の仕方
●納得を得る説得の技術
- 5 **さらにクレーム対応力を高めるために**
●まとめ

受講ご希望の方は、下記申込書に必要事項をご記入の上、郵送又はFAXにてお早めにお申込みください。また、ホームページからもお申込みいただけます。後日、受講証、連絡事項、受講料振込用紙等をお送りします。なお、お申し込み後2週間を過ぎても受講証等が届かない場合は、お手数ですが、下記連絡先までご確認をお願いします。

お申込み
お問合せ

公益財団法人愛知県労働協会 労働教育グループ 〒450-0002 名古屋市中村区名駅四丁目4-38 (ウインクあいち17階)
TEL.052-485-7154 <E-mail> bunka@ailabor.or.jp <ホームページ> https://ailabor.or.jp

クレーム対応力向上セミナー 受講申込書 J26

お申込みは切りとらずA4のままFAXでお送りください。 **FAX.052-583-0585**

受講者氏名	フリガナ		連絡先及び連絡先住所 (勤務先・自宅) ○印をつけてください	
			住所 〒	TEL(日中連絡のつく番号をご記入ください)
	性別	年齢 歳		
	フリガナ		会社名/ 団体名	連絡者 氏名
		愛知県労働協会からメールマガジンの配信について (希望する・希望しない・登録済み) ○印をつけてください		
性別		年齢 歳	<E-mail>	

※受講申し込み頂きました個人情報(氏名・住所等)は、お問い合わせや案内文書の送付、返信、本人確認のためだけに使用させていただきます。これらの目的以外には、一切使用しません。(協会個人情報保護規程第4条に基づき取り扱います。)