

ピンチをチャンスに変える!クレーム対応講座

資料提供

平成26年10月15日
(公財) いしかわ女性基金
(担当: 松本)

あらゆる業界に「クレーム」は存在します。
ビジネスパーソンにとって避けて通れないもの、それが「クレーム」です。
対応するのはイヤですよね・・・でも、対応ひとつでその後の「信頼」を得ることができるのです。

この講座では、クレーム発生の構造を知り、何をすればお客様の立場に立った対応になり顧客満足度を高められるかを明らかにします。
是非、ご参加下さい!

日 時 平成26年11月14日(金) 10:00~17:00

会 場 石川県女性センター 5階 研修室1

定 員 働いている女性(県内在住または在勤) 30人

(応募者多数の場合は抽選とし、受講決定は文書にて通知致します。)

受講料 無 料

申込方法 所定の受講申込書にご記入のうえ、下記までお申し込み下さい。

(Eメール、FAX可)

申込締切 平成26年10月30日(木) 必着

内 容

託児あります

1. クレームの構造
2. クレーム対応の心構え
3. クレーム対応の目的
4. クレーム対応の手順
5. 傾聴トレーニング
6. ピンチをチャンスに変える対応の実践

講 師

株式会社ハートデザイン
接客トレーナー

中村 清美 氏



お申し込み・お問い合わせ先

※申込用紙は基金ホームページにも掲載されております

〒920-0861 金沢市三社町1-44 石川県女性センター内

(公財) いしかわ女性基金 Tel 076(234)1112 / Fax 076(234)1130

E-mail: jyosei@ishikawa-jyosei-kikin-or-jp <http://www.ishikawa.jyosei-kikin.or.jp/>

