

「クレーム対応研修」のご案内

クレームに関する理論と実践的な対応方法を身につけ、顧客のタイプ別対応、交渉手法を学び、発生したクレームを企業の見方につけ、業績アップに導く具体的な取り組み方について豊富な具体例を基に学ぶセミナーです。皆様のご参加お待ちしております。

平成28年12月

1. 日時 : 平成29年2月16日(木) 午前9時30分から午後4時30分まで
2. 会場 : 飯能信用金庫 研修所
3. テーマ : クレーム対応研修
4. 講師 : 武田 哲男 氏 (株)武田マネジメントシステムス 代表取締役
5. 対象者 : 管理者、中堅社員、実務・販売担当者等
6. 受講料 : 1,000円
7. 定員 : 40名 ※定員になり次第締切らせて頂きます。



講師プロフィール

セイコー(株)入社後、(株)和光に勤務。その後、現在代表を務める(株)武田マネジメントシステムスを設立し、一貫して顧客接点の現場を重視し、理論との融合を図る。CS(顧客満足)、サービスの品質保証、サービスの品質管理、クレーム対応等により「業績=顧客の支持率」達成に取り組み、この経済環境下でも業績向上に貢献し、評価を受けている。

【カリキュラム内容】

1. クレームの種類と対応
  2. 理論と実践のバランスが大切
  3. 実践的クレーム対応と具体策
  4. こんな時あなたならどうしますか
  5. クレームを企業の味方につける
  6. クレームとリスクマネジメント・クライシスマネジメント
- (カリキュラムは状況により多少変更することがあります)

第46回はんしん地域貢献セミナー 「クレーム対応研修」

参加申込書【申込期限 平成29年1月31日(火)】

貴社名		所在地	
		業種	
お名前	(フリガナ)	所属・役職	
お名前	(フリガナ)	所属・役職	
TEL		FAX	
E-mail		取引店舗	

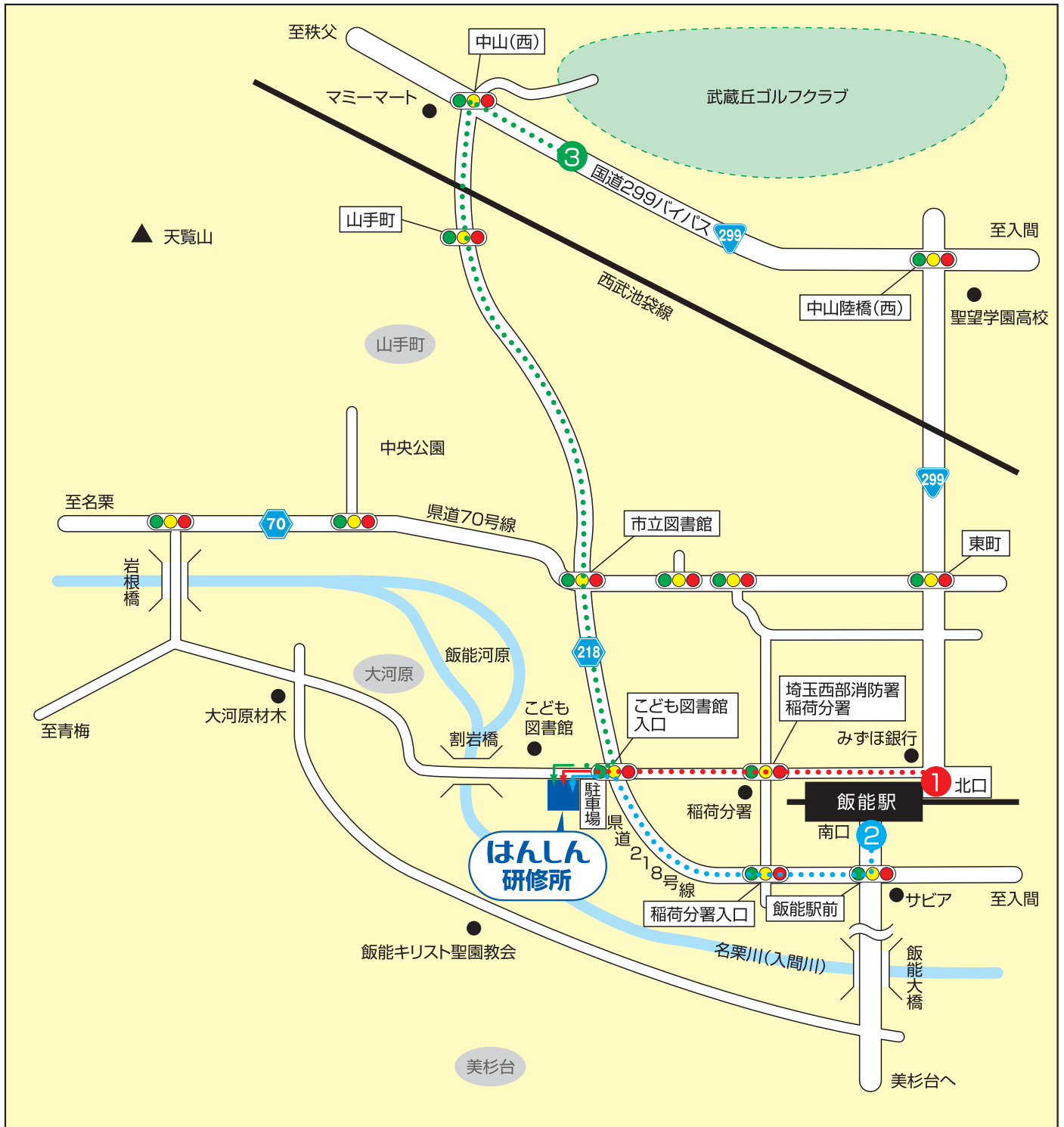
\*ご記入いただいた個人情報につきましては、本事業の連絡および主催者が実施するセミナー等の案内のみに利用させていただきます。

ひと、まち、きずな大切に。  
飯能信用金庫

飯能信用金庫地域活性化推進室

TEL 042-972-8111

FAX 042-971-2575



## 電車と徒歩の場合(最寄駅:飯能駅より)

① 西武池袋線「飯能駅」北口出口より…みずほ銀行を前に左折し直進約300m、「埼玉西部消防署稲荷分署」の信号を直進し、約400m「こども図書館入口」の信号を更に直進。約150m先、左手に研修所があります。

## お車の場合(専用駐車場へ)

② 「飯能駅」南口方面より…駅を背に直進「飯能駅前」交差点を右折し名栗方面へ約400m「こども図書館入口」の信号を左折。約150m先、左手に研修所があります。(駐車場:研修所隣接)

③ 国道299バイパス入間方面より…国道299号バイパスを秩父方面に向かい、「中山(西)」信号(右手に武蔵丘ゴルフクラブ・左手にマミーマートのある信号)を左折。西武線の陸橋をくぐり直進約2.3km「こども図書館入口」の信号を右折。約150m先左手に研修所があります。(駐車場:研修所隣接)