

「クレーム対応研修」のご案内

企業に対するクレームは増加の一途・・・内容も複雑化・多様化し、その対応次第では、企業の経営や業績に大きなダメージを与えかねません。

本研修ではクレームの基本的な対応を、対面・電話の双方について学び、現場で起こるクレームを冷静・迅速に対処するスキルをロールプレイングを交えて実践的に習得します。皆様のご参加お待ちしております。

令和1年12月

1. 日時：令和2年2月13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：本田 和恵 氏 (株)マネジメントサポート 専任講師
5. 対象者：若手社員、中堅社員、管理監督者、営業・販売など、お客様や取引先と接する機会の多い方
6. 受講料：1,000円 ※1社3名まで
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

(株)日経BP社において、お客様相談窓口の担当者として読者からの問合せ、クレーム対応業務に携わる。この間にNTT電話応対コンクールの地区大会優勝、東京大会入賞。また社員としての指導力を認められ、同社の社内講師として活躍。

【カリキュラム内容】

- 1 オリエンテーション/研修の目的と概要の周知
- 2 「クレームの捉え方、考え方」
- 3 個々のクレーム対応分析
- 4 クレーム対応のステップ
- 5 研修のまとめ/取り組むべき自己の改善課題

第61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 令和2年2月3日(月)】

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		F A X	
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、本セミナーの連絡および当金庫が実施するセミナー等の案内にのみ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 042-973-4145

はんしん 研修所

100m



● 支店周辺主要信号機設置交差点

 **Point ▶ 西武池袋線飯能駅北口より徒歩12分**

住所：飯能市稲荷町24-4

電話：042-972-2766

研修所