

共催：筑後商工会議所 （公財）日本電信電話ユーザ協会 筑後地区協会

顧客満足を理解し、ビジネスチャンスを逃さない!!

『お客様をファンにするクレーム対応』



講師紹介 ユーザ協会本部契約講師

I & Act 代表 **本山 和子 先生**

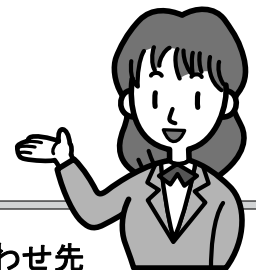
- ・平成18年4月から平成24年3月まで短期大学准教授として学生の指導育成に従事。特に自己効力感の向上に取り組み、やる気を育てる教育に力を注いだ。専門はコミュニケーション学。
- ・平成15年より、交流分析協会九州支部主催「TA傾聴基礎講座」の講師として、傾聴力向上の育成に取り組んでいる
- ・電話応対コンクール福岡地区大会の審査員

【資格】 NPO法人日本交流分析協会理事・交流分析士准教授
社団法人 日本産業カウンセラー協会初級カウンセラー

1. 日時 平成26年7月16日（水） 13時30分～16時30分（3時間コース）
2. 場所 筑後商工会議所
住所：〒833-0041 筑後市大字和泉118-1
3. 受講料 会員1,000円 非会員2,000円（テキスト・消費税込）
※当日現金支払い、または筑後商工会議所窓口支払いとなります。
4. 定員 30名様（先着順）
5. 申し込み締切日 7月3日（木）

カリキュラム

1. クレームとは何か
 - ・クレームは変化のチャンス
 - ・クレームの種類
2. 正当なクレームをこじらせたクレームにしないために
 - ・クレームに対するお客様の心情
 - ・スピード解決より先にスピード対応を
3. 誠意が伝わる話し方
 - ・お客様の心情を思いやった話し方
 - ・クレームにつながる、クレームを増幅する話し方
4. クレーム対応6つのステップでお客様の心に寄り添う
5. ロールプレイング「クレーム対応 こんなときどうする？」



■お問い合わせ先

筑後商工会議所 中島

TEL 0942-52-3121
FAX 0942-53-6508

切りとらずにFAXして下さい

筑後商工会議所 (0942-53-6508)中島行
クレーム対応セミナー(26.07.16)

当日現金	窓口支払い

※○をつけてください

事業所名 _____

受講者(フリガナ) _____ () _____ ()

連絡先 TEL _____ FAX _____ 担当名 _____

ご記入頂いた情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用することがあります。