

クレーム対応力向上講座

～クレームは個人から組織で対応する時代～

事業を行っていく以上、消費者や取引先からのクレーム対応から目を離すことはできません。またビジネスの形態や商品が多様化している中、クレームの内容も複雑多岐にわたっていることと思います。しかしクレームがあること自体が問題というわけではありません。クレームをどのように対処するのかが問題なのです。今回の講座は、クレームに対する基礎知識や個人として必要なスキル、組織としての対応力を学んでいただける講座となっております。ぜひこの機会にご参加ください。

講座 内容

1. クレーム対応の基礎知識
2. 個人のスキルアップ
①聴くスキル ②話すスキル
3. 組織の対応力
①ルールとツールの構築
②組織のマネジメント対応



鈴木 昂司 先生
すずき こうじ

桑名市出身。
商売繁盛コミュニケーションアドバイザー。中小企業診断士。
家電量販店で販売職に従事し、13か月連続で東海地区売り上げ1位の実績を残す。独自の「CS 雑談販売術」を確立し、多くの小売業・サービス業の業績向上に貢献している。

平成 26 年
日時 **9 月 25 日 (木)**
午後 2 時～午後 4 時

会場 **亀山商工会館 2 階ホール**
(亀山市東御幸町 39-8)

受講料 **無料** (亀山商工会議所会員又はユーザ協会会員) ※非会員は 1 名につき 1,000 円

お申し込み方法

9月18日(木)までにTEL又はFAXにて
亀山商工会議所へお申し込み下さい。

【TEL: 82-1331、FAX: 82-8987】

主催: 亀山商工会議所 商業・観光サービス部会

共催: (公財)日本電信電話ユーザ協会三重支部

亀山商工会議所 担当: 川北 宛 (FAX: 82-8987)

9月25日(木)「クレーム対応力向上講座」参加申込書

事業所名		TEL	
受講者名	①	②	③

※この申込書に基づく情報は今回開催の講座関係についてのみ利用させていただきます。