



# クレーム対応研修

## クレームをビジネスチャンスに!

クレーム対応は、企業イメージに大きく関わり、ブランド価値の向上やリピーターの獲得につながる重要な課題です。発生してしまったクレームを二次クレームに発展させることなく、クレーム対応の意義や重要性を理解し、対応のポイントや、ビジネスチャンスに結びつける考え方を実践的なカリキュラムで学んでいただきます。

【開催日時】 令和元年8月8日(木) 9時30分～16時30分(6時間)

【開催場所】 大分県産業創造機構研修室 大分市東春日町17-20 リトパ<sup>®</sup>-ケルカビル3F

【受講料】 10,000円(テキスト代、消費税込み)

\* 機構一般会員 8,000円 ☆ 機構特別会員 7,000円

※開催日前日以降のキャンセルについては当機構規定のキャンセル料が発生しますのでご了承ください

【対象者】 一般社員

【定員】 15名

【申込期限】 令和元年7月26日(金)

【講師】 **有限会社ファニーフェイス 代表取締役 山村 美穂子 氏**

(人材育成・接遇コンサルタント) 行政機関や民間企業で多くの講師実績を有する

### 『講座内容』

1. 苦情とクレームの違い ～生まれる心理を理解する
2. クレーム(要求)に応えるための基礎技術 ～聴く力・訊く力(把握力)
3. 実践的クレーム対応(具体策) ～表情、姿勢、外見、態度  
～声・言葉 → ロールプレイング
4. クレームを活かす組織力 ～グループワーク

お問合せ先: 公益財団法人 大分県産業創造機構 経営支援課 (担当: 木戸)

TEL: 097-537-9111 FAX: 097-534-4320

※申込方法: 下記申込書にご記入の上、FAX又はEメールでお送りください。

\*\*\*\*\*クレーム対応研修(8/1)受講申込書\*\*\*\*\*

大分県産業創造機構 行 (FAX: 097-534-4320)

E-mail [a-kido@columbus.or.jp](mailto:a-kido@columbus.or.jp)

受講者氏名	ふりがな	男・女	年齢
事業所名	所属部課	職名	
所在地	〒( )		
ご連絡先	TEL	FAX	業種
担当者氏名	部署	E-mail	

※記入していただいた内容は、個人情報保護法に基づき、目的以外に使用いたしません。

※研修の情報は、機構ホームページ (<http://www.columbus.or.jp/>) でご覧ください。