

信頼を得るための

クレーム対応

と

なぜクレームになるのか?
～怒りの一次感情を理解する

アンガーマネジメント

消費者ニーズの多様化が進む中、良質な商品・サービスはもちろんのこと、「心の充足感」や「精神的な満足」等、“付加価値”の提供が業績アップの鍵となります。その反面、お客様からの要望やクレームも複雑化し、その対処は難易度を増していますが、クレーム対応は会社やお店が成長するための好機と捉えることもできます。

本セミナーは、アンガーマネジメントの視点を取り入れたクレーム対応の考え方や具体的な対応術を学びます。

日時

平成30年 **12月20日(木)**
14:00～17:00

会場

高崎商工会議所 6階ホール
(高崎市問屋町二丁目7番地8 TEL. 361-5171)

受講料

50名 ※定員を上回った場合のみ事前連絡します。

定員

会員 **1,000円** 非会員 **4,000円**

申込方法

申込書に必要事項をご記入の上、受講料を添えて高崎商工会議所へお申込みください。直接お越しだけではない方は、FAXにて申込書をご送付の上、受講料を下記までお振込みください。

※当日会場でのお支払はできませんので、事前のご入金をお願いします。

(受講票等の発送はございませんので直接会場にお越しください)

講師

プロフィール



モリプランニング 代表

森 みや子 氏

TBS954キャスターとして、「久米宏の土曜ワイドラジオ東京」、「大沢悠里のゆうゆうワイド」など多くの番組やCMに出演。キャスター時代の経験を活かして独立し、ビジネスマナーやクレーム対応等の講演・研修、人材育成、人事評価、店舗リサーチなど幅広く活動している。

講座内容

- ① クレーム対応でわかる組織のレベル
- ② クレーム対応の基本
- ③ アンガーマネジメントの理解
- ④ クレーム対応の実務

【振込先】群馬銀行高崎支店 普通預金:0128343 名義:高崎産業能力開発センター

※振込手数料はご負担願います。キャンセルされた場合の受講料は返金致しません。

高崎商工会議所 経営支援課 行き

12/20 クレーム対応セミナー 申込書

※切り取らずにそのままFAXして下さい

FAX 027-362-3550

事業所名	(当商工会議所の 会 員 ・ 非会員)		申 込 担 当 者
所 在 地	〒 -		TEL () -
受講者名	①	②	
	③	④	

↓ いずれかお選び下さい

受講料 _____ 円×人数 _____ 名=計 _____ 円を【会議所窓口払い・振り込み】で申し込みます。

※支払期日:いずれの支払方法も **12月13日(木)**

※ご記入いただいた内容は、当事業運営のために利用する他、事務連絡や関連事業の情報提供のために利用することがありますが、第三者に公開するものではありません。