「クレーム応対研修」開催のご案内

「苦情・クレームに対処」～上手なクレーム対応の仕方～

　　 　　　　　　　　　　 令和6年7月

各　　位

主催：豊後高田商工会議所

(公財)日本電信電ユーザ協会大分支部

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　(公印省略)

謹啓　貴社ますますご清栄のこととお慶び申しあげます。  
さて、９月１２日（木）に「クレーム応対研修」を開催する運びとなりました。

本研修は、クレームに対応する力を身に着けていただく研修となっており、企業運営においても

必須のテーマとなっております。

講師は今年３月に開催しましたビジネスマナーセミナーの講師を務めた、重松照代氏です。

貴重な機会となっておりますので、ぜひ多数のご参加をお待ちしております。　　　　　　謹白

記

１．日　　時　　令和６年９月１２日（木）　１０：００～１５：００

　　２．場　　所　　豊後高田商工会議所２階ホール ※昼食(弁当)はこちらでご用意いたします

　　３．参 加 料　　お一人様１,１００円（テキスト・税込）※会員価格

４．講　　師　　現代礼法研究所　マナーデザイナー　重松照代氏

５．問合せ・申込　　9月2日（月）までに当所へお問合せ・お申込みください（担当：山下）

　　　　　　　　　℡⑦２２－２４１２／fax２４－１６７８／ﾒｰﾙ：[yamashita@buntakacci.or.jp](mailto:yamashita@buntakacci.or.jp)

　　※定員20名ですが、参加者少数の場合は中止になることがありますので予めご了承ください。

（研修内容）

　　　◆苦情とクレームの違い　　　　　　　　　◆クレームは処理するものではない

　　　◆コミュニケーション力を磨く

～理不尽な要求をこの話術で断つ　　　◆クレームの電話に対応

◆クレーム応対のタブー　　　　　　　　　◆【グループワーク】こんな時どうする？

◆実践事例演習　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　※内容は多少変更になることがあります。

申込先FAX ２４－１６７８

「クレーム応対研修」参加申込書

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 企業名 | （ご担当者名： 　　　　　　）  　 　　(TEL： 　　 ) | |
| （よみがな）  参加者名 |  |  |
|  |  |
|  |  |