

ビジネスにつなげるクレーム対応

消費者の権利意識の高まりや商品・サービスについての情報が溢れている昨今において、消費者からの苦情・クレームは増加傾向にあります。特に顧客接点の現場における初期対応は、その後のクレーム対策を左右するため顧客対応能力の向上が不可欠です。

そこで、顧客対応業務の現場担当者や責任者の方を対象に、近年のクレームの傾向や種類、ケース別の対応方法を理解したうえで徹底的にケーススタディーを学んでいきます。

是非この機会にご参加ください。



講師 五十嵐 雅子 氏 (株)インソース

(株)ケンウッド・サービスのコールセンターで人材育成、クレーム対応等を担当。ソフトバンク BB(株)に福岡コールセンターの立ち上げメンバーとして入社。新入導入研修や対応品質向上企画、モチベーション向上企画等を行なう。人材育成や電話対応、クレーム対応のプロフェッショナル。コールセンターで経験した数々のクレーム対応に基づく体験談はわかりやすいと評判を得ている。

日時 平成24年11月14日(水) 14時00分～15時30分

場所 鳥栖商工会議所 3F大会議室 (鳥栖市元町1380-5)

対象 あらゆる業種にご参加いただけます。

参加料 主催及び後援団体の会員 無料 非会員 1,000円

主催 鳥栖商工会議所 中小企業相談所

研修内容

- 近年のクレームの一般的傾向
- クレーム対応の4つの基本手順
- 悪意へのクレーム、事後処理再発防止対応
- 組織的なクレーム対応体制をつくる！

【営業力強化セミナー】受講申込書

鳥栖商工会議所 中小企業相談所

事業所名				TEL	
事業所所在地				FAX	
受講者氏名	1	2	3		

お申込みは 鳥栖商工会議所 中小企業相談所 TEL (0942) 83-3121 FAX (0942) 83-8888

※ ご記入頂いた情報は、当所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の名簿作成・実態調査・分析のために利用し、他の目的で利用することはありません。