

◆マイナス要素をプラスに変える クレーム対応術

今回、年間 300 件におよぶ研修・講演の営業・企画に携わる講師より、クレームへの感謝とフォローやクレームをチャンスに活かす方法や、信頼を回復する電話でのクレーム対応等についてお話いただきます。是非、この機会に、ご参加ください。

【日時】平成 30 年 9 月 26 日(水) 14:00~16:00

【内容】①クレームとは ②信頼を回復する印象管理

③誠実さを伝えるクレーム対応

④クレーム対応の 5 ステップ

⑤電話でのクレーム対応について

⑥誠実さを伝える文書でのクレーム対応

【講師】(株)インターナショナル エア アカデミー 東 久美子 氏

35 年に亘り、成人教育から幼児教育まで幅広い人材育成に携わる。

【場所】鳥栖商工会議所 2 階(鳥栖市元町 1380 - 5) 【受講料】無料

【申込】電話または窓口にてお申し込み下さい。 【定員】20 名



◆仕事と介護の両立に関する職場環境整備に取り組みませんか

～両立支援等助成金「介護離職防止支援コース」～

介護に直面する労働者の「介護支援プラン」を策定及び導入した事業主に助成金が支給されます。 ※ < > 内の金額は中小企業以外の金額です。

	中小企業	中小企業以外
①介護休業	57万円<72万円>	38万円<48万円>
②介護制度	28.5万円<36万円>	19万円<24万円>

それぞれ、要件があります。①「介護離職を予防するための両立支援対応モデル」に基づき、職場環境整備の取組を実施すること。②「介護支援プラン」により支援する旨を就業規則等で明文化・周知すること。③労働者との面談を実施し、介護の状況や今後の働き方についての希望等を確認の上、「介護支援プラン」を作成・導入すること等です。

申請先・問合せ先：佐賀労働局雇用環境・均等室 TEL(0952)32-7218

◇9月の無料相談日のご案内*予約制ですので、ご希望の方は事前に、ご連絡下さい。

税務相談	9月 5日(水)・19日(水) 派遣税理士(川崎税理士)
金融相談	9月 7日(金) 日本政策金融公庫国民生活事業 9月12日(水) 佐賀県信用保証協会
法律相談	9月14日(金) 行政書士会、9月21日(金) 司法書士会 9月28日(金) 県弁護士会
事業承継相談	9月27日(木) 佐賀県事業引継ぎ支援センター

※事業承継相談は、奇数月の第4木曜日に開催します。