

平成28年 9月

各 位

東京織物卸商業組合
総務委員会

—クレームから組織と社員を守る—
クレーム対応セミナーのご案内

お客様への対応のまずさが社会問題化し、企業の存続を揺るがしかねないケースが少なくありません。企業として万全の対策を打つのは当然ですが、いくら対策を打っても残念ながらクレームは発生してしまうものです。だからこそ日頃からクレームに対するしっかりとした心構えと対応の仕方が必要になります。

毎年好評をいただいております本セミナーでは、クレーム対応の心構えから上手に処理するための共感テクニックや聴く技術などロールプレイングを交えて実践的にご指導しますので、クレーム対応に携わる方々をご参加くださいますようお願い申し上げます。

記

- 1. 開催日時 **平成28年11月16日(水) 午前9時30分～午後4時**
- 2. 会 場 東京都中央区日本橋小舟町4-1 伊場仙ビル7階 セミナールーム
- 3. 対 象 1次対応者、接遇リーダー、現場責任者
- 4. カリキュラム 裏面参照
- 5. 講 師 (株)マネジメントサポート 代表取締役 古谷 治子 氏
- 6. 受講料 組合員1名 10,800円 (テキスト代含・消費税込)
一般1名 17,280円 (")
- 7. 定 員 50名
※最低履行人数の10名に達しなかった場合、研修が中止となる可能性がございます。中止の可能性のある場合は開催可否の連絡をさせていただきます)
- 8. 申込方法 下記申込書にご記入のうえ、**11月11日(金)**迄にFAX03-3661-5430にてお申し込み。後日、請求書・受講券・研修事前課題用紙(アンケート)を併せてご送付いたします。また、こちらからもお申込できます。⇒
- 9. 本件お問い合わせ 総務部＝上田・鶴飼 TEL3663-2101



スマホサイト
QR code

東京織物卸商業組合 総務課 行 (FAX 3661-5430)
クレーム対応セミナー申込書

申込日 平成 月 日

会社名			
住 所	〒 -		
	(TEL) - -	(FAX) - -	
本件の連絡者	(所属) 部 課 (氏名)		
参加者	(氏名)	(部署/役職)	クレーム対応歴 年
	(氏名)	(部署/役職)	クレーム対応歴 年