

株式会社 学宣 人事担当者のための人材活性化講座

2020年1月度テーマ

クレームを宝に変える！ お客様からの信頼を得るクレーム対応のポイント

内容

1. クレーム対応時の心構え
 - ・そもそも、クレームゼロは実現するのか？
 - ・クレーム対応の基本を振り返る
 - ・クレームに対する備え…ハード
 - ・クレームに対する備え…折れない心
 - ・クレームの仕分け
2. クレームをお客様との信頼に変えるために
 - ・感謝の気持ちを伝えることができるまで（企業の事例）
 - ・時には「相手との関係性を考える」

講師

株式会社 学宣 大泉 稔

大学卒業後、大手私鉄系タクシー会社に9年間勤務。その間、交通事故対応や顧客対応などの業務を中心に担当し、顧客満足度の向上に尽力する。退職後は、在職中の経験を活かし、クレーム対応・ビジネスコミュニケーション・リーダーシップなどの分野の研修講師として実績を重ねる。現在は、ファイナンシャルプランナーや証券外務員の育成にも力を注いでおり、専門学校での非常勤講師も勤める。

日時	2020年1月24日(金) 14:00~16:00		
会場	全国高等学校家庭クラブ会館 (住所: 渋谷区代々木3-20-6) アクセス ・JR・小田急京王新線新宿駅(南口)より徒歩8分 ・都営地下鉄新宿線・大江戸線新宿駅(新都心出口6)より徒歩4分		
受講料	3,000円/人(税別)	お申し込み受付後に請求書をお送りいたしますので、到着後、弊社指定の口座へお振り込みください。※お振り込み後のご返金は致しかねます。	
定員	20名 (先着順)	申込締切	1月17日(金)

受講申込書

下記に必要事項をご記入の上、FAXまたはEメールでお申し込みください。
※翌日までに確認のお電話をいたします。(土日祝日を除く)

貴社名			受講人数	人
本件のご担当者	<部署>	<役職>		
	<氏名>	(ふりがな)		
ご連絡先	<TEL>	<FAX>		
	<E-mail>			
	<ご住所>			

人をテーマとした 人づくり 組織づくり



TEL 03-6205-5691 FAX 03-6205-5762

E-mail tomizawa@gakusen.co.jp

〒169-0075 東京都新宿区高田馬場 1-28-18 和光ビル 4F

担当
富澤(とみざわ)