受講無料！好評により今年度は対面で開催します

若手社員だけでなく、中堅社員の皆様も、基本の再確認を！

「クレーム応対の基本研修」セミナー

クレーム対応は、顧客のニーズを把握するチャンスでもあります。

本セミナーは、日々クレームでの怒り・イライラの感情を上手にコントロールし適切な問題解決やコミュニケーションに結び付ける、現在注目度が高いスキル「アンガーマネジメントとアサーション」を取り入れた内容となっております。若手社員のほか、中堅社員の皆様のご受講もお待ちしております。

内 容 **クレーム対応の基本学習や心構えの座学から、お客様の心理を考えながらのロールプレイングなども行います。**

① オリエンテーション
② クレーム対応の法則、基本の心構え
③ お客様の心理を読み取る
④ クレーム対応における積極的傾聴
⑤ 不快にさせない発声トレーニング
⑥ 困ったときの切り返し
⑦ クレーム応対で収集・説明する情報
⑧ クロージングで満足感を持ってもらえるには
⑨ 難しいクレーマーへの応対
⑩ アンガーマネジメントとアサーション
⑪ クレーム電話応対ロールプレイング　等々

日 時 令和４年 **10 月 14 日（金）** 13:30～16:30

会 場 **八戸商工会館 4F 大会議室**

定 員 30 名(先着順)

申 込 **10 月 6 日(木)まで**に、当所 HP・FAX でお申し込み下さい。

受講料 無 料

講 師 **合同会社エデュウス藤田　代表社員　藤田　素子 氏**

≪講師プロフィール≫

獨協大学卒業後、日本航空にて国際線の客室乗務員として勤務ののち、フランスに留学。帰国後、日本航空協会にて理事秘書として勤務。
独立後は企業研修コンサルタントとして企業研修、講演など多方面で活躍。平成15年には電話応対コンクール全国大会の審査委員長を務める。
航空大学校外来講師（就職対策担当）、東北大学医学部非常勤講師、
電話応対技能検定指導者級、アンガーマネジメント協会ファシリテーター
（協力：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会青森支部）

主催・問合せ 八戸商工会議所 中小企業相談所 TEL 43-5111

八戸商工会議所 経営支援１課 行　FAX➡0178-**46-2810**　　令和 4 年　月　日

「クレーム応対の基本研修」セミナー 受講申込書（10/14 開催）

事業所名		TEL /	
		E-mail/	
受講者名①		受講者名②	

※必ずマスクの着用をお願いします。また、当日体調が優れない等の場合は、参加を見合わせて下さるようお願いします。
※ご記入頂いた情報は、商工会議所からの各種連絡及び情報提供のために利用いたします。