

コミュニケーション

理不尽な要求 クレームの上手な切り返し方

最近、企業や店舗に寄せられるクレーム数が増加傾向にあります。できることなら避けて通りたいところですが、クレームには“心の声”“偽らざる気持ち”が込められております。この研修では、そのことを理解し「上手な切り返し方・テクニック」を身に付け、自信がもてるクレーム対応術を習得します。

講師プロフィール

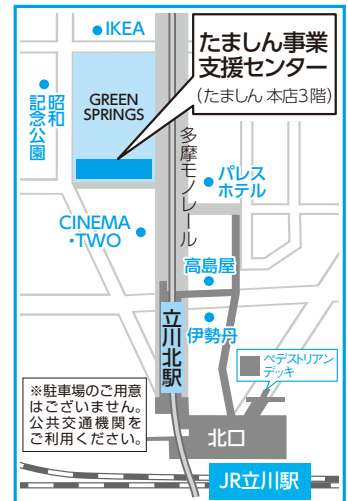
マナー・コミュニケーション講師
株式会社MOCA
いしづか まゆみ
石塚 真由美 氏

元日本航空国際線客室乗務員。2010年JAL退職後は、主にマナー・コミュニケーション講師、として活動している。ホスピタリティー研修、就職支援研修、クレーム対応研修など研修実績は多岐に渡る。サービス介助士、アンガーマネジメントファシリテーターの資格を有しており、受講者に寄り添った研修に定評がある。



カリキュラム

- クレーム対応の心構え～
～顧客心理/クレームの本質を知る
- 具体的対応策
・クレーム対応の基本的な流れ ・向き合う姿勢



時間 2021年**2月26日(金)** 午後**2時～午後4時**

会場 たましん事業支援センター [Winセンター]
(立川市緑町3-4 多摩信用金庫本店 3F)

参加費 BOB会員・創業会員 無料 / 非会員 1,000円(税込み)

定員 25名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

お問い合わせ・お申込み 下記の申込書に必要事項をご記入のうえ、事務局まで **FAX** にてお申込みください。
ホームページからお申込みいただけます! <https://www.bob-net.jp>

たましん法人総合サービスBOB事務局 TEL: 042-526-7730
運営: 株式会社多摩情報メディア FAX: 042-526-7793

貴社名	BOB会員・創業会員番号 (会員のみ記入)							
	<input type="checkbox"/> BOB会員 / <input type="checkbox"/> 創業会員 / <input type="checkbox"/> 非会員 <input checked="" type="checkbox"/> (チェック) をお付けください							
お取引店舗名	多摩信用金庫 _____ 店 ※必ずご記入ください							
住所	〒 _____							
TEL	_____							
参加者 ※記入欄が足りない場合は、本紙をコピーしてお使いください。	氏名	フリガナ	役職	年齢	氏名	フリガナ	役職	年齢
	氏			才	氏			才
	名	フリガナ	役職	年齢	名	フリガナ	役職	年齢
				才				才

※ご記入いただいた個人情報は、たましん法人総合サービスBOBの業務及びサービスに対して使用し、それ以外の目的で使用することはありません。
 ※新型コロナウイルス感染拡大の影響を鑑み、セミナーを中止する可能性がございますので、あらかじめご了承ください。
 ※「イベント・セミナー申込時の確認事項」については、「たましん法人総合サービスBOB」のホームページをご覧ください。
 ※本セミナーへの反社会的勢力の参加はお断りいたします。