

# クレーム対応研修

ピンチをチャンスに変える  
クレーム対応の基本

無料セミナー

業界に存在する「クレーム」の具体的な対応方法を理解し、その対応能力の更なる向上を学びます。

- ★クレームはCS（顧客満足）への第一歩
- ★クレーム対応4つの基本ステップを学ぶ

と き	令和7年 <b>2月21日</b> (金) 9:00~16:30 ↳申込期限 2月11日(金)
と ころ	中津川市ひと・まちテラス 活動室101abc
対 象	適任者・希望者
募集人員	20名（先着順）1社2名まで 一般・個人からの申し込みも可能です
講座内容	裏面に記載
持ち物	筆記用具、昼食（外食可）
参加費	無料
講 師	(株)アビリティープロデュース 塩谷 登志栄 氏



**ワーカーサポートセンター**  
(中津川市勤労者総合支援センター)



岐阜県中津川市本町2丁目3-25 中央公民館内2階

☎0573-65-0988 FAX 0573-65-1077

Mail worker-sp@city.nakatsugawa.gifu.jp

中津川市 ワーサポ

検索

日・月・祝日は定休

## \* 講座内容 \*

- ☆ オリエンテーション
- ☆ クレームはCS(顧客満足)への第一歩
- ☆ クレーム対応の基本(一次対応)
- ☆ 演習(ロールプレイ)…初期対応に挑戦
- ☆ まとめ

～このセミナーの特色～

講義だけではなく個人ワーク、ペアワーク等も取り入れ実践的に行います

## \* 参加者の声 \*

- ・謝罪の言葉、クッション言葉のバリエーションをたくさん持っていた方が良かったことがわかりました。
- ・人によって時間の捉え方や、考え方が違うということを改めて知りました。実践的なロールプレイが多く、有意義な研修でした。
- ・クレームはゼロにはならないという言葉が印象的だった。

\* ご参加にあたり…

- ・仕事着での参加OK
- ・昼食は外食もしくは各自ご持参下さい
- ・なるべく乗り合わせてお越し下さい
- ・ひざ掛け等の使用は自由です
- ・受講時の飲み物OK

## \* 申込書 \* クレーム対応研修

※3名以上になる場合はご相談下さい

事業所				
会社名				
申込担当者	所属	連絡先	TEL	
	氏名		FAX	
参加者 (1事業所2名まで/一般・個人からの申し込みも可)				
①	職種		性別	年齢
	氏名	(ふりがな)	男・女	
②	職種		性別	年齢
	氏名	(ふりがな)	男・女	

※FAXまたはメールにてお送りください