

参加無料

一次対応をマスターし
ピンチをチャンスに変える

クレーム対応研修

2026年 **10月14日** ④
9:00～16:30
申込期限 10月7日④

講師
株式会社アビリティープロデュース
塩谷 登志栄 氏

場 所：中央公民館 4-2学習室

定 員：20名（先着順・予約制）

対 象：企業から推薦を受けた方

持ち物：筆記用具・昼食（外食可）

※個人（一般）の申し込みも可能です

過去に受講された方々の声

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ち、対応をスムーズに行いたいと思います。

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。実践的なロープレが多く、有意義な研修でした。

教えていただいた内容を職場で共有し、サービスの質を高めていきたい。

講座詳細 申し込み方法

講座詳細につきましては裏面またはHPを参照してください。
「申込書」にご記入の上、下記ワーカーサポートセンター宛送付願います。

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)

〒508-0041 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

Eメール worker-sp【アットマーク】city.nakatsugawa.gifu.jp



日・月・祝日は定休

セミナーの狙い

- ①クレームとCS(顧客満足)の関係をおさえ、クレーム対応に必要な心構えを醸成します。
- ②クレーム対応の4つの基本ステップを確認し、一次対応(初期対応)の具体的な方法とポイントを理解します。

概要

1. クレームはCSの第一歩

- ・クレームとCSの関係性とクレームに対する考え方
- ・クレームの3つの種類

2. クレーム対応の基本

- ・クレーム対応の基本フロー（4つのSTEP）とポイント
- ・相手に寄り添ったお断りや説明の表現

3. 演習（ロールプレイ）

- ・ロールプレイを通しての実戦練習

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

【クレーム対応研修申込書】 ※3名以上になる場合はご相談下さい

事業所				
会社名				
申込責任者	所属	連絡先	TEL	
	ふりがな		FAX	
	氏名		Eメール	
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	事務，営業，販売，接客・サービス，介護・福祉，医療・看護 製造，技術・専門，（その他：	性別	年齢
	氏名	(ふりがな)	男・女	
②	職種	事務，営業，販売，接客・サービス，介護・福祉，医療・看護 製造，技術・専門，（その他：	性別	年齢
	氏名	(ふりがな)	男・女	