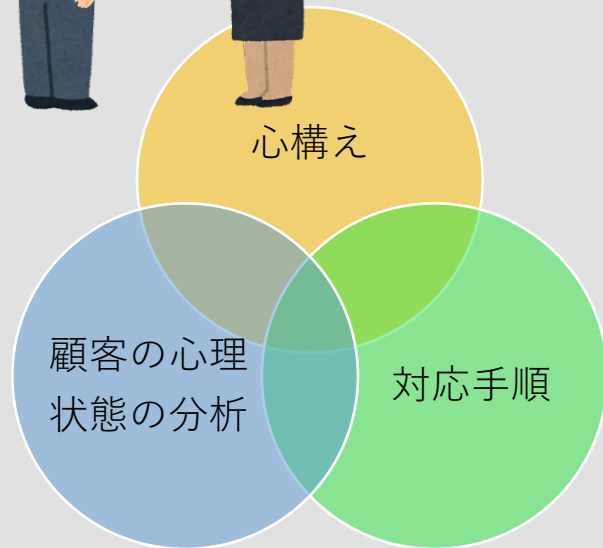


～適切な対応で顧客満足アップにつなげる！～



# クレーム対応 スキルアップセミナー



2025年 5月21日(水)

13:30～16:30

## <カリキュラム>

- 1 顧客心理とクレームの関係  
※お客様の期待とギャップについて理解します
- 2 クレームに対する心構え
- 3 クレームを発するお客様の心理状態  
※相手の心理状態を知っていると対応にゆとりが生まれ、主導権を持ちやすくなります
- 4 クレームの対応手順  
※基本的な流れを理解します
- 5 事例研究

◎ロールプレイングを通してグループで協力し、考えていく内容となっています。

対象

クレーム対応のスキルアップを目指す県内中小企業の  
中間管理職、及び新入社員、入社2～3年の若手社員

会場

沖縄産業支援センター3階 302+303号室  
(那覇市小祿1831-1)

定員

30名

参加費

会 員：3,000円/名  
一 般：5,000円/名

申込

WEBからお申し込みください



講師：新垣 恵子 氏  
(K-コミュニケーション代表)  
※沖縄県産業振興公社 登録専門家

## <プロフィール>

- ・フリーランスアナウンサーとして13年の経験を経て、2000年にテレマーケティング会社を設立。コールセンター事業と人材育成事業の運営を行う。
- ・2006年独立。K-コミュニケーションの代表として、各種研修講師として活動する。

## <主な研修テーマ>

新入社員研修・中堅向けスキルアップ研修・接客対応  
心・電話対応・クレーム対応・販売力向上・コミュニケーション等がある。

※最小催行人数に達しなかった場合は、中止となる可能性がございます。