

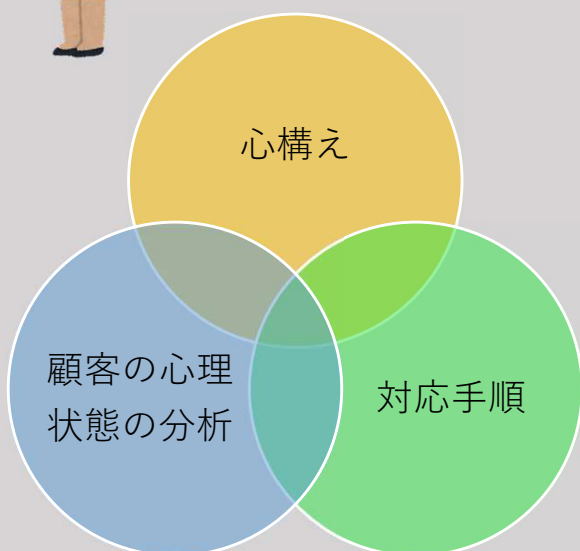
～適切な対応で顧客満足アップにつなげる！～

クレーム対応 スキルアップセミナー



2023年 5月23日(火)

14:00～17:00



<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 クレームを発生のお客様の心理状態
※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

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新入社員、及び入社2～3年の若手社員。

参加費

会員：3,000円/名
非会員：5,000円/名

定員

30名

会場

沖縄産業支援センター3階
302+303号室（那覇市小禄1831-1）

2023年4月1日より沖縄産業支援センターの一般駐車場が有料になります。
※3時間無料、3時間超過後に1時間増すごと100円。

申込

WEBからお申込み
ください



<https://okinawa-ric.jp/news/seminar/web-7.html>

※当日、発熱や体調不良の方は参加をお控えください。
※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。

新垣 恵子
(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年からテレマーケティング会社の経営や様々な人材育成に携わる。
- ・2006年独立、K-コミュニケーションの代表として、NLPを応用した接客やクレーム対応研修など、企業向け研修講師として数多くの研修を実施。
- ・主な研修テーマとして、接客・電話対応・クレーム・販売力強化・コミュニケーション・笑顔等がある。