

# クレーム対応 スキルアップセミナー

5.12  
Tue.

13:30~16:30

～適切な対応で顧客満足につなげる～



▶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。

**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

**対象** クレーム対応のスキルアップを目指す中小企業の  
☑中間管理職  
☑入社2～3年の若手社員、新入社員

**参加費** ・公社ネットワーク会員：3,000円/人  
・一般企業：5,000円/人

この機会にぜひ、  
ネットワーク会員への  
加入もご検討ください!!  
ネットワーク会員とは⇒



会員制度

**申込** 先着30名様限定!  
申込みはお早めに!  
申込はこちらから⇒



申込はコチラ

**問合せ** 沖縄県産業振興公社 経営支援課  
セミナー担当  
☎098-859-6237  
✉seminar@okinawa-ric.or.jp

**主催** 公益財団法人 沖縄県産業振興公社  
Okinawa Industry Promotion Public Corporation

## プログラム

### 【クレーム対応セミナー】

- 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
- 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る  
・対応にゆとりをもつ  
・主導権をもつ
- ④ クレームの対応手順  
・基本的な流れについて
- ⑤ 事例研究



### 【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



フリー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〉  
新人社員研修・中堅向けスキルアップ研修・接客対応・  
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