

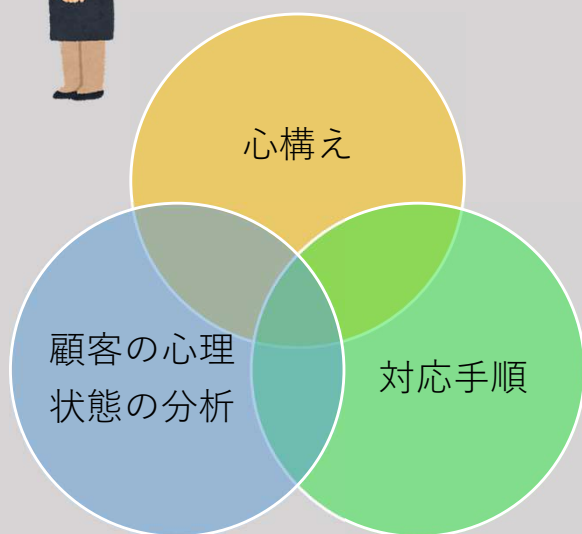
～適切な対応で顧客満足アップにつなげる！～

クレーム対応 スキルアップセミナー



2024年 5月20日(月)

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
※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しながら、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新入社員、及び入社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
非会員：5,000円/名

申込

WEBからお申込み
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を応用した接遇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、接遇・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。

※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。