

クレーム対応と予防研修

クレームとは、プラスに考えるとミス発見のマーケティングになります。
対応方法と未然防止策を各現場に合わせて学びます。

- ◆ **日時**：平成 29 年 12 月 5 日(火) 9:30~17:00
- ◆ **会場**：かながわ労働プラザ（横浜市中区寿町 1-4） ◆ **定員**：20 名
- ◆ **受講料**：当協会会員 11,800 円 一般 14,900 円 *税込み
- ◆ **対象者**：若手～中堅社員

《研修内容》

I CS意識と問題解決技法の習得

- 1 ヒトには満足度がありモノには品質があります。あわせて当事者意識から問題への認識、原因分析から解決策へのプロセスの習得は必須項目です。
- 2 当たり前前の向上が企業の成長になる。
- 3 不平不満の違いを知ると対応も明快。

II グループ別検討会

- 1 ヒトクレームグループ→担当スタンスと相手視点がポイントになります。
- 2 モノクレームグループ→品質教育とコスト意識がポイントになります。
- 3 ヒューマンエラーグループ→情報共有と未然防止策がポイントになります。

III この研修後の取組みについて など

講師

やだ はるよし

矢田 晴美 講師 日本プレミアムスキル株式会社

明治大学卒業後、アパレル会社で販売日本一3回。

新宿ルミネ店店長をはじめ、秋田・仙台・千葉・都内で管理職歴任。

その後大手コンサルタント会社で社員教育に従事。その後、オープン参加型研修講師として活躍。

専門は営業心理学とコミュニケーション。

お申し込み方法

裏面の「受講申込書」に必要事項をご記入の上、郵送またはFAXにより **11月7日(火)までに**、当協会へお申し込み下さい。

* 定員になり次第、締め切らせていただきますのでご了承ください。

* お申込が一定の人数に達しない場合等の理由により、講座を中止または延期することがあります。講座を中止・延期する場合は開講日の3週間前までに決定し、お知らせ致します。

[お申込み・お問合せ先] 神奈川県職業能力開発協会 企画事業部

〒231-0026 横浜市中区寿町 1-4 かながわ労働プラザ 6F
TEL 045-633-5418 / FAX 045-633-5421

