

コロナ渦で増加したカスタマー・ハラスメント

- サービス向上につながる顧客対応を学ぶ -

クレーム対応力向上研修

～ 未然防止からセルフケアまで ～

本研修では、価値観の多様化する時勢、顧客の要望に沿うことができない場合でもソフトランディングすることができる対応スキルを身につけ、顧客との会話で生まれるストレスに対するセルフケアの方法を学びます。

日時 2024年 10月 8日 (火) 時間 13:30 - 16:30 (3時間)

講師

大山 美智代 氏

Michiyo Oyama

オー・アンド・オーコミュニケーション / ユーザ協会契約講師



会場

沖縄商工会議所2F ホール 住所: 沖縄市中央4-15-20

定員

50名(先着順) ※但し、定員に達し次第申込受付終了

※1事業所あたりの制限は設けませんが申込状況により調整させて頂く場合がございます。

研修内容

- クレームを未然に防ぐ為の対応マナーのチェック
- 一般的なクレーム対応のポイントをお客様心理から理解する
- クレームのケーススタディで異業種、他社との交流を図る
- ロールプレイングで対応スキルをブラッシュアップする
- カスハラ等特殊クレームの際とるべき言動を予め学ぶ
- 自分自身を守るセルフケアの方法を身につける

受講料

沖縄商工会議所会員: 1,100円(税込) 10%対象 1,100円/消費税 100円
上記以外: 3,300円(税込) 10%対象 3,300円/消費税 300円
登録番号: T6360005001968

※会員とは沖縄商工会議所、ユーザ協会、うるま市商工会、読谷商工会、嘉手納商工会、北谷商工会のいずれかの会員となっている事業所

申込方法

WEB申込 ユーザ協会沖縄支部HPにある「クレーム対応研修申込」よりお申込み下さい。

URL <https://www.pi.jtua.or.jp/okinawa/>

また、受講料は下記口座宛てにお振込みください。(但し、振込の際の手数料は各自ご負担をお願いします。尚、一旦納入された受講料は返還いたしかねます。ご了承ください。)※受講料の入金完了次第、受講確定となります。



申込締切

2024年10月2日(水) 但し、定員に達し次第申込受付終了

ユーザ協会沖縄HP

振込口座

琉球銀行 コザ支店 普通預金 NO.175586 名義人: 沖縄商工会議所

その他

- 受講票は送付致しません。筆記用具を持参し、当日会場へお越しください。

お問合せ

沖縄商工会議所 地域振興課
(公財)日本電信電話ユーザ協会沖縄支部TEL: 098-938-8022 担当: 照屋
TEL: 098-832-4111 担当: 田中