

# クレーム対応研修のご案内

日時 令和5年11月9日(木)  
午後1時30分～午後5時

会場 尾鷲商工会議所3階大ホール

内容 1. オリエンテーション  
2. クレームとは  
・クレームの発生要因  
・クレームの基礎知識  
3. クレーム対応の5プロセス  
・オープニング  
・傾聴、謝罪  
・質問  
・説明、提案  
・クロージング  
4. ハードクレームへの対応  
・ハードクレームとは  
・対応時のポイント  
5. クレームロールプレイング

参加費 会員2,000円・非会員3,000円

共催 尾鷲商工会議所金融・庶業部会 中小企業相談所  
(公財)日本電信電話ユーザ協会三重支部

申込方法 11月6日(月)までに下記申込書に必要事項を記入し、尾鷲商工会議所  
(Tel22-2611)まで受講料を添えてお申し込みください。

【講師】 オフィスココロプラス  
代表 亀井 亜希子 氏



電力会社に入社し、電話対応実務に従事。社内講師を経て本社人事部門に異動。採用、教育に携わる。

2002年からコミュニケーション研修講師として指導業務に専念。現在は年間200回を超す研修・講演を実施している。

尾鷲商工会議所 行(FAX 22-2682)

令和5年 月 日

## クレーム対応研修 参加申込書

参加者名		性別	男・女	年齢	歳
参加者名		性別	男・女	年齢	歳
事業所名	住所	TEL - -			

※ご記入頂きました情報は本研修会の実施、運営、また当所からの各種情報以外には一切使用いたしません。また、第三者に承諾なく提供することはありません。