



電話 & クレーム対応 スキル向上セミナー

ビジネスには欠かせない「電話」。その電話対応の良し悪しで、会社のイメージが決まる！といっても過言ではありません。携帯電話の普及により、電話がより身近なコミュニケーションツールとして、便利かつ気軽に使われるようになった昨今、その時代背景の裏返しとして、お客様からのご意見やご要望の大半が、「電話」で訴えられているのも現状です。本セミナーでは、電話対応の心構えや基本マナーを学ぶとともに、お客様の心情を考えながら、いざというときのクレーム対応にも役に立つ 迅速・適切な電話 & 対面での対応スキルについて学びます。

日時

2019年6月19日(水) 10:00~16:00



講師

Heartyりい〜す仙台 代表 若山 博美氏

■講師略歴：専門学校講師を経て、大手全国ホテルチェーンへ入社。執行役員 兼 支配人として、ホテル経営業務全般、スタッフ、新人支配人の採用・教育・指導など、人材育成、業務スキル向上に務める。ホテル現場、他店舗での要望・クレーム対応件数は、1500件以上。2011年11月、「Heartyりい〜す仙台」を設立。官公庁、自治体、民間企業などにて、研修講師・コンサルタントとして、講演、研修・セミナー、コンサルティング、個人相談を行い、現在に至る。
●仙台商工会議所エキスパート登録専門家 ●クレーム・リスクマネジメントゼミナール ゼミナール長
●日本アンガーマネジメント協会 コンサルタント / シニアファシリテーター / キッズインストラクタートレーナー。

定員

40名

※先着順、定員になり次第締切。
※セミナーの開催進行に必要な最低人数に達しない場合など、中止になることもございますので、予めご了承ください。

対象

中途社員、若手社員

参加費

会員企業：1名 16,000円 / 非会員企業：1名 26,000円

※会員企業に限り、1企業で3名様以上お申込みいただいた場合1名13,000円に割引致します。
※本セミナーは、会員サービス半額クーポン利用対象事業です。(上記の会員企業割引が適用される場合、クーポンとの併用は不可)

申込方法

下記URLのお申込フォームより、必要事項をご入力の上送信してください。

お申し込みページ <https://www.sendaicci.or.jp/jinzai/20190619/>

お申込み後に確認のメールをお送りいたします。一週間を経過しても確認のメールが届かない場合は、お手数ですが当所宛てにご連絡ください。

申込締切

2019年6月12日(水)

受講をキャンセルされる場合は、必ず締切日までにご連絡ください。なお、締切日以降にキャンセルされた場合は、参加費の返金は致しかねますのでご了承ください。
また、参加費が未納であっても「参加費全額負担」となりますのでご注意ください。

場所

仙台商工会議所 7階 中会議室 (仙台市青葉区本町2丁目16-12)

●バスご利用の場合：商工会議所前下車 ●地下鉄ご利用の場合：南北線勾当台公園駅下車(南4番出口)

カリキュラム

1. クレームとは・・・
2. 電話の特性と対応の基本
3. クレームにおける心構え
4. お客様の心情を理解する
5. クレーム電話の対処法
6. 適切なクレーム対応の手順とポイント
7. クレームを活かす企業の捉え方 (リスクマネジメント)
8. ケーススタディ (電話・対面によるクレームケース)

2019年6月19日(水)開催

電話 & グレーム対応 スキル向上セミナー

申込
方法

下記URLのお申込フォームより、必要事項をご入力の上送信してください。

お申し込みページ <https://www.sendaicci.or.jp/jinzai/20190619/>

お申込み後に確認のメールをお送りいたします。一週間を経過しても確認のメールが届かない場合は、お手数ですが当所宛てにご連絡ください。

※お申し込みを受付後に「受講票」発行は致しません。定員に達し、受付出来かねる場合のみご連絡致します。

※ご入力いただいた情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供に利用するほか、参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。また、セミナー時に撮影の写真を当所ホームページ、月報「飛翔」において公開する場合があります。

今後のセミナーのご案内

定員
40名

7月11日(木)

10:00~17:00

8

次世代リーダー 養成セミナー

企業の存続発展を確かなものにする上で次代を担う人材育成は非常に重要ですので、次世代のリーダー(幹部)として必要な「考え方」「あり方」「やり方」について、実習を交えて学ぶ。

対象 幹部候補、新任管理職

参加費 会員：16,000円
非会員：26,000円

定員
40名

7月17日(水)

10:00~16:00

9

営業・プレゼン・接客 に役立つ！ 声と話し方セミナー

好印象を与える表情や視線の送り方、聴きやすく伝わる声の出し方と表現スキル、言葉遣いと話し方や雑談力のポイント等、ワークを多く取り入れた実践的な講座。

対象 営業・広報・総務など人前で話す方、接客・販売をする方

参加費 会員：16,000円
非会員：26,000円

定員
40名

7月26日(金)

13:30~16:00

10

働き方改革を 取り入れることによる 利益の最大化セミナー

講師企業が取り組んでいる働き方改革、情報通信の利活用による生産性の向上、今後実施予定の施策について、内容や効果を解説。

対象 中小企業・小規模企業の経営者

参加費 無料

セミナーやイベント、補助金など商工会議所事業はこちらから

仙台商工会議所ウェブサイト

事業内容についてはこちらをご覧ください

仙台商工会議所

検索

<https://www.sendaicci.or.jp/>

仙台商工会議所メールニュース



月2回、セミナーやイベント等の開催情報、助成金制度の紹介、地域情報などのビジネスに役立つ情報をお送りしています。

Facebook

随時更新中!

facebook®

お問合せ



仙台商工会議所

TEL: 022-265-8127

〒980-8414 仙台市青葉区本町2-16-12 仙台商工会議所 経営支援グループ MAIL: seminar@sendaicci.or.jp