

電話対応

クレーム対応 セミナー

本セミナーでは、適切な電話対応マナーの基本スキルを学ぶとともに、クレームを電話で対応する場合の迅速かつ適切な対応の心構えやスキルの習得を目的とします。また、お客様の心情理解や要望の確認、クレームの原因説明、解決策の提示など、適切なクレーム対応の基本手順について学ぶことにより、2次クレームを引き起こさないクレーム対応のスキル向上を目指します。

日時 2022年7月13日(水) 10:00~17:00

※昼食はご用意しておりませんので、各自お取りください。

講師 Heartyりい~す仙台 代表 **若山 博美 氏**



講師略歴

短期大学卒業後、大手電機メーカーへ入社。大手複写機メーカーへ転職後、社長・常務取締役の担当秘書に従事。専門学校非常勤講師を経て、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、企業・セミナーの研修機関として、「Heartyりい~す仙台」を設立。行政、自治体、民間企業などにて、幅広い研修講師として活動中。クレームマネジメントコンサルタント、研修講師として、人材の育成、メンタルケア、コンサルティング、リモート・対面による個別相談、研修なども行っている。

- 仙台商工会議所エキスパート登録専門家
- 一般社団法人ハラスメント対策協会認定 上級ハラスメントアドバイザー
- 一般社団法人日本アンガーマネジメント協会認定 コンサルタント®
- 米国NLP協会認定 トレーナー 等

定員 会場 **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、ご了承ください。)

参加費 会員:1名 **16,000円** / 非会員:1名 **26,000円**

会員に限り1事業所で3名様以上お申し込みいただいた場合 1名13,000円に割引致します。

申込方法 下記URLのお申込みフォームより、必要事項をご入力の上送信してください。

お申込みページ <https://www.sendaikki.or.jp/jinzai/20220713/>

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(TEL:265-8127)にご連絡ください。



申込締切 2022年7月6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。締切日以降にキャンセルされた場合は、参加費の返金はしません。また、参加費が未納の場合はご負担いただきます。

対象 若手社員、中堅社員・リーダー・管理職 等

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)

研修カリキュラム

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. 適切なクレーム対応の手順とポイント
6. クレームを活かす企業の捉え方(リスクマネジメント)
7. ケーススタディ(電話・対面によるクレームケース)

電話対応 & クレーム対応セミナー

2022年
7月13日(水)
開催

申込方法

下記URLのお申込みフォームより、必要事項をご入力の上送信してください。

お申込みページ <https://www.sendaicci.or.jp/jinzai/20220713/>

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(TEL265-8127)にご連絡ください。



※お申込みを受付後に「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。
※講師業、工業、コンサルタント業など、講師と同業の方からのお申込みは、受講をお断りする場合がございます。
※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。

「新型コロナウイルス感染防止」ご協力をお願い

本セミナー受講にあたり、マスク着用や検温、手洗い・アルコール消毒等に努めていただくとともに、発熱や体調不良等の症状のある方は参加を見送るなど何卒ご協力の程よろしくお願いたします。

今後の感染拡大の状況等により、やむを得ず開催を見合わせる場合や開催方法を変更する場合がありますので、ご了承くださいませようお願いいたします。

今後のセミナーのご案内

9月8日(木)	16:30~ 19:00	プレスリリースセミナー 《対象》小規模事業者等 《参加費》無料	定員 40名
▲メディアに取り上げてもらうための情報発信「プレスリリース」の作成やリリース方法など、PRの方法が学べます。すぐに実践できる内容で広報初心者にもわかりやすく解説します。			
9月13日(火)	10:00~ 17:00	いちから始める営業DX化 ～商談数を2倍にする対面・非対面営業の手法とは～ 《対象》営業担当者等 《参加費》会員:16,000円 非会員:26,000円	定員 40名
▲DXを活用したオンライン営業の進め方について学びます。集客段階から見込み客の育成方法、受注まで無理なくDXを進めるための方法等、本来あるべきソリューション型営業プロセスを整理しDXでのオンライン営業スキルについても習得します。			
9月29日(木)	9:30~ 17:00	新入社員フォローアップセミナー 《対象》2022年度新入社員等 《参加費》会員:16,000円 非会員:26,000円	定員 40名
▲入社からこれまでの自分を振り返り、プロとしての自覚の再確認を行って意識と意欲を高めると共に、仕事の基本の再確認、人間関係とコミュニケーションの再確認、ビジネスマナーの再徹底を行ってレベルアップにつなげることを目的に、実習を交えながら実践的に習得します。			

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!



お問合せ

仙台商工会議所

〒980-8414 宮城県仙台市青葉区本町2-16-12 仙台商工会議所 経営支援グループ
TEL:022-265-8127 MAIL:seminar@sendaicci.or.jp

感染防止 想いやり宣言

STOP! コロナ
仙台 感染症対策・地域経済循環プロジェクト