

主催：  野田商工会議所、  (財)日本電信電話ユーザ協会野田・関宿地区

～あなたの会社（事業所）は、取引先（お客様）からどのように見られていますか？

是非この機会に確認してみませんか～

# クレーム対応



## ビジネスコミュニケーション研修会第3弾 開催のご案内

～「接遇マナー」や「コミュニケーションスキル」の重要性・必要性を理解し継続し実践している会社（事業所）は、取引先（お客様）から明るく元気な印象をもたれ業績アップにつながっているとされています。～

今回は、第3弾として「クレーム対応」研修会を開催致します。

中堅クラスの社員・従業員、営業・窓口・電話対応担当者の「クレーム対応→顧客満足度・事業所力向上」のスキルアップとして、本研修会を是非ご活用ください。

◆日時 平成23年8月11日〔木〕 14時～17時

◆会場 野田商工会議所（樺のホール5階）

※駐車場の台数に限りがありますので、公共の交通機関等をご利用下さい。

◆講師 ㈱クレビュート 代表取締役 小菅寿美氏

〔日本電信電話ユーザー協会講師・平成22年度野田商工会議所社長塾講師〕

◆対象 中堅社員及び営業・窓口・電話対応担当者等・・・どなたでも受講可能です。

◆内容 クレーム対応の基本（とらえ方）、CS（顧客満足度）の重要性（考え方）、クレーム電話対応、問題解決に向けて（簡単な解決技法）・・・等

◆受講料 無料 〔※非会員（各団体に加入していない方）は、一人@2,000円/1日〕

◆定員 20名（先着順）

「ビジネスマナー」研修会のお申込は、電話・FAXのいずれかで

事業所名		会員区分	ユーザ協会会員 ・ 野田商工会議所会員 ・ 野田市関宿商工会会員 ・ 非会員
ご住所		電話 FAX	
受講者名	〔携帯電話 〕	備考	経営者 ・ 管理職 ・ 中堅 ・ 新人 ※いづれかに「○」して下さい。

※ご記入いただいた情報は、各団体からの各種連絡・情報提供の為に利用する他、研修会参加者の実態調査・分析のために利用することがございます。

お申込み・お問い合わせは、野田商工会議所【TEL:04-7122-3585/FAX:04-7122-7185】担当：平井まで 

☞[ビジネスコミュニケーション研修会シリーズ]※来月以降のテーマ及び日程

いよいよ最終回です。→第4弾「ロジカルコミュニケーション」[9/8]