

ハードクレーム対応研修の主な内容

1. クレーム対応の基礎知識と対応技法

- ・クレーム対応の基本
- ・クレーム対応の技法

2. ハードクレーム対応の注意点と対応技法

- ・ハードクレーム対応の注意点
- ・ハードクレーム対応の技法

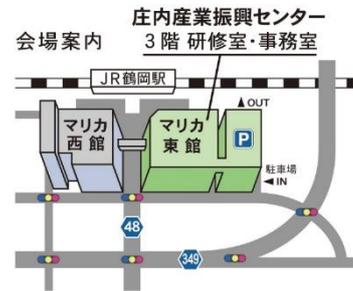
3. 組織としてのクレーム対応体制

- ・クレームに強い組織づくり

4. スキルアップ実習

- ・ケーススタディ
- ・ロールプレイング

5. まとめ・質疑応答



| 受講申込書 | | | | | |
|---|----|---------------------------------------|----------|-------------------------------|-----------|
| 事業所・団体名 | | | | 申込日 | 2024年 月 日 |
| 所在地 | 〒 | | | TEL | () |
| | | | | FAX | () |
| 申込に関する担当者 | 氏名 | フリガナ | 所属部署・職名等 | | |
| E-mailアドレス | @ | | | | |
| 庄内産業振興センターから講座・セミナー等のお知らせメールの配信を希望しますか？（希望する・希望しない・登録済み） | | | | | |
| 受講料・テキスト代のお支払い方法 どちらかに <input checked="" type="checkbox"/> をつけてください。 | | <input type="checkbox"/> 現金（講座当日の受付時） | | <input type="checkbox"/> 銀行振込 | |
| 受講決定通知と一緒に請求書をお送りします。銀行振込の場合は手数料をご負担願います。 | | | | | |
| 受講者 1 | 氏名 | フリガナ | 性別 | 年齢 | 所属部署・職名等 |
| | | | 男女 | 歳 | |
| 受講者 2 | 氏名 | フリガナ | 性別 | 年齢 | 所属部署・職名等 |
| | | | 男女 | 歳 | |
| 受講者 3 | 氏名 | フリガナ | 性別 | 年齢 | 所属部署・職名等 |
| | | | 男女 | 歳 | |

申込書枠内に必要事項をみれなくご記入のうえ、FAXでお申込みください。

[受講申込者が一定数に達しない場合は、開催を中止することがございますので、あらかじめご了承ください。]

FAX 0235-23-3615

送信先／公益財団法人庄内地域産業振興センター 〒997-0015 鶴岡市末広町3番1号 TEL 0235-23-2200(代)

【個人情報の取扱について】 申込書にご記入いただいた情報は、お申し込みされた講座を受講していただくために必要な事務連絡等に使用するとともに、参加者名簿（記録用・講師用）作成及び今後の庄内地域産業振興センターからのセミナー情報の提供に使用させていただきます。また、「法令等で要求された場合」を除き、第三者に開示・提供いたしません。