

クレーム 対応研修

誠実な
対応

冷静さ

共感力

傾聴力

論理的
思考力

開講日時：2025年 **9月5日(金)**
9:00～16:30 (6.5時間)

講 師：會田 慶宏 氏
[㈱日本マネジメント協会]

対 象 者：若手社員～中堅社員、リーダー

受 講 料：6,000円 (消費税込)

募集人数：20名

会 場：庄内産業振興センター 研修室

申込締切：8月28日(木)

申込方法

裏面の「受講申込用紙」に必要事項をご記入のうえ、
FAXでお送りください。

WEBサイトでもお申し込みができます。

※申込者が一定数に満たない場合は開催を中止することがあります。

お客様の怒りや不満を的確に理解し、
冷静に状況を把握、適切な解決策を
提示して信頼を回復する。

クレーム対応は、どの企業でも日々の業務において避けては通れないものです。この研修では、一般的なクレームから悩ましい難クレーム、不当クレーム等ハードなものまで(カスタマーハラスメントも)、その対応方法について、クレームやトラブルの起こるメカニズム、クレーム対応の重要ポイント、防止策、組織としての対応方法などを習得します。

講義に加えて、さまざまなクレームのケーススタディやロールプレイングを通して、一人ひとりの実践的な対応力と組織的な対応能力の向上をはかります。

