

「クレーム対応実践研修」

～解決のためのコミュニケーションスキル

開催日: 令和4年2月8日(火) 9:30~16:30

こんな人に
おすすめ

- ・クレームをネガティブに感じている方
- ・クレーム対応に必要なコミュニケーション力を身につけたい方

受付開始日: 令和3年12月13日(月)午前9時

受講料: 5,000円 振込期日 令和4年2月3日(木)

(「さぽーとさっぽろ」会員の受講者は1名につき1,000円割引の対象になります)

※原則、受講料の払い戻しはできません。

定員: 36名 ※1企業から3名まで

主催: 一般財団法人さっぽろ産業振興財団(札幌市産業振興センター指定管理者)

後援: 札幌市

セミナー会場: 札幌市産業振興センター3階 セミナールーム1

受講対象: 札幌市内及び近郊に事業所のある中小企業に勤務、あるいは、札幌市内に居住する中小企業者(経営者、従業員)等

研修のねらい

クレームは、対応次第ではお客様の心を開き、継続的な顧客となっただけのチャンスです。クレームを理解し、傾聴、質問力を磨くことでお客様の要望を読み取り、問題解決への導き方を学びます。理論だけでなくワークやディスカッションなどで一緒に考えながらより理解を深めます。

| 開催日 | 時間 | 講義内容 | 講師 |
|----------------------|--------------------|--|---|
| カリキュラム 2/8 (火) | 9:30 ~ 16:30 | オリエンテーション 1. クレームとは 発生要因と背景 2. クレームの基本的な考え方 その声は「苦情」? クレームを言うお客様の心理を理解する 3. クレーム対応のための基礎知識 一次対応の大切さ 謝罪・共感の言葉と伝え方 4. 対応力を磨く 要望に応える・前向きに取り組む姿勢の伝え方 応対実践練習 ・話の聞き方・受け止め方 ・情報の引き出し方 ケーススタディ (状況により内容を変更する場合があります) | コーディアル・スタッフ 接遇マナーコンサルタント 岡部 祥子 氏 |

講師紹介

おかべ さちこ 氏
岡部 祥子 氏

北海道生まれ。市立札幌旭丘高等学校・北星学園大学卒業後損害保険会社に勤務。平成3年フリーアナウンサーとして独立し、FMノースウェーブで12年間番組パーソナリティを務めた。様々なジャンルの方々と会う中でビジネスでのマナーやコミュニケーションの大切さを感じ、平成15年コーディアル・スタッフに所属。

得意分野は人と人が気持ちよく関わっていくためのコミュニケーションと人の強みにフォーカスすること。ビジネスマナーや電話応対、店舗やコールセンターなどの応対診断、学生への面接指導などにも取り組んでいる。またエッセンシャルオイル上級スタイリストとしてからだやこころの面からも働く人々を応援している。



■お申込・お問い合わせ

詳しくはお電話でお気軽にどうぞ 平日9:00~17:00

一般財団法人さっぽろ産業振興財団

(札幌市産業振興センター 指定管理者)

〒003-0005 札幌市白石区東札幌5条1丁目1-1

TEL.011-820-3122 FAX.011-820-3220

ホームページからのお申し込みが便利です。



札幌市産業振興センター

検索

中小企業経営セミナー

検索

「クレーム対応実践研修」～解決のためのコミュニケーションスキル

募集要項

受講対象 ▶ 札幌市内及び近郊に事業所のある中小企業に勤務、あるいは、札幌市内に居住する中小企業者（経営者、従業員）等
定員 ▶ 36名（定員になり次第、締め切ります。受付開始日以降、お早めにお申し込みください。）
 ※多くの企業にご参加頂くため、1企業から3名までとさせていただきます。
 但し、定員に空きが生じる場合にはこの限りではありません。

セミナー会場 ▶ 札幌市産業振興センター3階 セミナールーム1

受講料 ▶ 5,000円 振込期日：令和4年2月3日（木）（原則、受講料の払い戻しはできませんので、ご了承ください）

受付開始日 ▶ 令和3年12月13日（月）午前9時

申込方法 ▶ 下欄の受講申込書に必要事項をご記入の上、FAXでお申し込みください。また、ホームページ上でオンラインによる申込み受け付けております。

入金方法 ▶ 「受講申込書」（ホームページからのお申込み）受理後、「入金に関するご案内」をメール、FAX、あるいは郵送のいずれかで、お届けします（ご希望の連絡手段をご指定ください）ので、**令和4年2月3日（木）**までに、同文面でお知らせする指定銀行口座へお振込みください。なお、振込手数料はご負担願います。

※「さぽーとさっぽろ」会員の方は、会員1名につき1,000円の割引が適用されますので、「さぽーとさっぽろ」の窓口にて該当セミナーの“利用券”をご請求の上、この助成分を差し引いた金額をご入金頂くことになります。

なお、“利用券”は別途、「札幌市産業振興センター セミナー係」へご郵送ください。

“利用券”のお問合せ先：「さぽーとさっぽろ」TEL 011-221-3984

申込先 ▶ 札幌市産業振興センター セミナー係
 （札幌市白石区東札幌5条1丁目1-1）
 TEL 011-820-3122 FAX 011-820-3220
 お電話でのお申し込みにつきましては、平日9:00～17:00となります



※駐車場（有料）の利用台数が限られていますので、できるだけ地下鉄等をご利用ください。

ご入金後の変更はお受けできません

（入金前にもう一度、ご確認ください）

- ・受講確定（入金完了）後の他セミナーへの「振替受講」はお受けできません。
- ・セミナー開始後の受講者の変更はお受けできません。

ホームページからのお申し込みが便利です。 <https://seminar.sapporosansin.jp>

札幌市産業振興センター 行 **FAX 011-820-3220** 申込日 年 月 日

令和4年 2/8「クレーム対応実践研修」～解決のためのコミュニケーションスキル 受講申込書

| | | | | | |
|-----|------|---------|----|------|---|
| 企業名 | フリガナ | TEL | | | |
| | | FAX | | | |
| 業種 | | 資本金 | 万円 | 従業員数 | 名 |
| 住所 | 〒 | 担当者 | | | |
| | | メールアドレス | | | |

| 参加人数 | 受講者名 | 性別 | 年齢 | さぽーとさっぽろ |
|------|------|-----|----|----------|
| 名 | フリガナ | 男・女 | 歳 | 会員・非会員 |
| | フリガナ | 男・女 | 歳 | 会員・非会員 |
| | フリガナ | 男・女 | 歳 | 会員・非会員 |

| | | | | | |
|---------|------------|------|---|---|------------|
| メールマガジン | 希望する・希望しない | 連絡方法 | 受講申込確定後、受講料のご案内を送付します。ご希望の連絡手段をご指定ください。 | → | メール・FAX・郵送 |
|---------|------------|------|---|---|------------|

新型コロナウイルス感染症拡大防止に関するお願い

1. 咳、発熱等の症状のある方は、セミナー受講はお控えください。
2. 会場では、手洗い、手指消毒、マスク着用等の感染症対策にご協力をお願いいたします。
3. 開催日程の変更（延期、中止）があった場合は、当センターホームページにて都度お知らせいたします。
4. 当センターの感染症対策につきましては、ホームページにてご確認ください。

その他、ご不明な点などございましたら、札幌市産業振興センター セミナー係（TEL011-820-3122）までご連絡下さい。

※本申込書でお送りいただけます情報（個人情報を含む）は、お申込セミナーの実施・運営、および関連するセミナー等についての情報をお知らせするために利用いたします。