

主催：東京商工会議所墨田支部

# 二次クレームにしないために！！

～行動特性が判るNTI-II検査を体験できる～

**参加無料**

企業・団体を問わず、様々なクレームが発生しています。クレーム対応を誤ると二次クレームになりダメージが拡大します。クレームに正しく対応できれば、パニックに陥ることもなく、企業のイメージアップに繋がります。自己の行動特性を客観的に見られるNTI-II検査を体験してクレーム対応に備えてください。本セミナーでは経験豊かな経営コンサルタントが多くの事例に沿って未然防止のポイントをわかり易く解説いたします。

## ＜開催要項＞

- 日時 2018年10月3日（水）14：00～16：00（13：40 受付開始）
- 会場 すみだ産業会館9階 「第1会議室」（住所：墨田区江東橋3-9-10 丸井9階）  
※ 錦糸町駅南口 徒歩3分
- 受講料 無 料
- 定員 40名（前申込先着順／定員をオーバーした際にはご連絡いたします）
- 講師 人財教育アシスト 代表 山田 泰造 氏



＜略歴＞ 日本大学経済学部卒業。専門は産業心理学。研修機関での指導教官歴25年のベテラン指導員。新入社員から中堅社員・管理職・役員まで、幅広い層の教育を行う。人事部での採用、面接など豊富な経験を持つ。大手スーパーマーケット・大手家電量販店・自動車販売会社などの一部上場企業や市役所・大学・農協・商工会議所などで研修講師実績豊富。理論だけでなく、経験を生かした実例に基づく、実践的な研修が好評。

## ＜主な内容（予定）＞

1. 対面・電話・メールのクレーム対応術
2. 悪質クレーマーには対処法がある
3. 二次クレームにしていますか？
4. 対応時の自己特性を客観的に見るNTI-II検査を体験
5. 再発防止と未然防止が絶対不可欠



## お申込方法

- ①参加申込書に必要事項をご記入のうえ、下記申込先までFAXにてお申込ください。
- ②定員を超えて参加をお断りさせていただく場合のみ、電話にてご連絡をいたします。受講券の発送はいたしません。当方からの連絡がない場合は、受付ができておりますので、このチラシ／参加申込書をご持参のうえ、直接会場にお越しください。

**お申込先・お問合わせ先** 東京商工会議所 墨田支部 担当：森  
〒130-0022 墨田区江東橋 3-9-10 すみだ産業会館9階 TEL 3635-4343 **FAX 3635-7148**

=====（切り取らずにFAXしてください）=====

**東京商工会議所墨田支部 行き【FAX：3635-7148】**  
「二次クレームにしないために！」参加申込書

会社名		住所 〒	
TEL:		FAX:	
参加者	氏名:	部署/役職:	
参加者	氏名:	部署/役職:	

※ご記入いただいた情報は、当該セミナーに関する連絡・記録のほか、東京商工会議所からの各種情報提供のために使用することがございます。今後、情報提供を希望しない場合には、東京商工会議所墨田支部までご連絡をお願いいたします。