

～二次クレームを回避する～

# クレーム対応術を正しく学ぶ

最近、二次クレーム「クレーム発生時の不適切な対応によって起こるクレーム」で、企業経営に大きなダメージを与えているケースが見受けられます。

本セミナーは、解決がより難しくなる二次クレームを発生させないための対応術を学ぶとともに、NTI-II検査を体験し自己の行動特性を客観視して頂きクレーム対応に備えるものです。経営幹部はもとより研修担当・営業職員等々幅広い方のご参加をお待ちしています。

## <開催要項>

- 日 時 2018年9月14日(金) 午後2時～4時 \*受付1時40分～
- 会 場 杉並区立産業商工会館 1階 展示室(杉並区阿佐谷南3-2-19)  
※JR「阿佐ヶ谷」南口及び東京メトロ丸の内線「南阿佐ヶ谷」下車徒歩約5分
- 講 師 人財教育アシスト 代表 山田 泰造 氏

<略歴> 日本大学経済学部産業経営学科卒業。研修機関の指導教官として長年勤務。その後、家電量販店・アパレル・美容院・食品販売・化粧品販売等数多くの現場で、人材教育に携わる。現在は、地方自治体・金融機関・経済団体・一般企業などで人材育成やクレーム対応などをテーマに、研修やセミナー講師として精力的に活動している。

- 定 員 40名(1社2名まで。先着順、定員オーバーしたときはご連絡いたします。)
- 受講料 無 料

## <主な内容>

- ① クレームによるダメージと対応のポイント
- ② 二次クレームにしないために!
- ③ 特殊クレームの対応術が解る
- ④ 自己特性を確認できるNTI-II検査を体験し自己診断
- ⑤ 再発防止と未然防止の3点セットなど

## 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、電話にてご連絡いたします。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・お問い合わせ先 東京商工会議所杉並支部

〒167-0043 杉並区上荻1-2-1 インテグラルタワー2階 TEL 3220-1211 FAX 3220-1210

===== (切り取らずにFAXしてください) =====

東京商工会議所杉並支部 行き【FAX: 3220-1210】

## 「クレーム対応術を正しく学ぶ」(2018年9月14日)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の運営、管理資料として使用する他、東京商工会議所が主催する各種行事のご案内に利用させていただきます。  
※FAXの停止については杉並支部 TEL (03-3220-1211) までご連絡ください。