投資育成実務研修の御案内　　対象：全ての社員

トラブル発展の芽を早期に摘み取り、信頼強化につなげる

クレーム応対研修（第2組）

開催日時：2020年2月28日(金)　10:00～17:00

・クレーム応対の基本を整理、慌てず対処できる応対を身につけていただきます。

・お客様との距離を縮めるコミュニケーション力を身につけていただきます。

・お客様応対における 基礎応対力を習得できるプログラムです。

・項目ごとに演習とフィードバックを取り入れ、1つ1つの『知識』を 『知恵』に変える『知識体得型』の研修です。

担当講師

NPO法人日本サービスマナー協会
マナー講師

井手 奈津子 氏

大手クレジット会社で、長年人材育成に携わる。

現在は講師として、全国でビジネスマナーをはじめ、様々なビジネススキル研修を担当。

キャリアカウンセラーとして、大学で就職指導も実施。参加者の個性とやる気を引き出す研修スタイルに定評がある。

対　象	全ての社員
日　程	2020年2月28日(金) 10:00～17:00 （昼食を御用意します）
募集人数	25名程度
主　催	東京中小企業投資育成㈱ TEL:03-3499-0755
会　場	投資育成ビル研修室 東京都渋谷区渋谷3-29-22

研修カリキュラム

1　オリエンテーション	1　研修の目的を理解し積極的に参加する意識を高める
2　クレーム発生のメカニズム	2　クレームの種類とその影響・必要なスキルを知る
3　クレーム応対の流れ	3　クレーム応対に必要な4つの手順を知る
4　誠意のあるクレーム応対	4　傾聴スキルと質問スキルを身につける
5　タイプ別お客様への対応方法	5　タイプ別お客様の特徴を知り、応対のポイントを学ぶ
6　コールオープニング	6　電話での応対の際に必要なスキルを身につける
7　相応しくない言葉と適切な言葉	7　前向きな言葉、配慮を感じる言葉を学ぶ
8　ケーススタディとロールプレイング	8　総合ロールプレイング
9　まとめ	9　まとめ

※当日のカリキュラム内容は若干の変更をする場合もあります。予めご了承くださいますようお願いいたします。

【2月28日　クレーム応対研修（第2組）】

「クレーム応対研修」の特徴

・顧客満足、顧客心理への『受講者自身の気づき』を促すことで、自発的・意欲的に仕事に取り組む姿勢が芽生えます。

・基本的なクレーム応対スキルを身につけ、実践することにより顧客満足度の向上を図ることができます。

受講料について

・資料代、昼食代を含みます。（記載金額は税抜きの価格となります。）

投資先※	9,000円（+税）
一　般	12,000円（+税）

※投資先とは、研修申込日現在で東京中小企業投資育成㈱が出資している企業のことをいいます。

お申し込みから研修当日までの流れ

本紙に必要事項をご記入いただき、FAXにて弊社までお送りください。（FAX03-3499-0819）

お客様 FAXでお申込 ▶ 弊社 ※ 受付確認のFAX ▶ 弊社 請求書郵送 ▶ お客様 受講料払込 ▶ お客様 研修参加

※お申込から2営業日以内に、弊社よりお申し込み受付確認の連絡がない場合には、
お手数ではございますが、ご確認の連絡を頂きますようお願い申し上げます。

申 込 書　FAX：03-3499-0819

貴社名： （どちらかを○で囲んでお示しください）　投資先　・　一 般	TEL: FAX:
住所：〒　　–	

	ご芳名（よみがな）	部署／役職	メールアドレス
申込責任者			

	ご芳名（よみがな）	年齢	部署／役職	参加日程	備考
参加者				2020年2月28日	
参加者				2020年2月28日	
参加者				2020年2月28日	
参加者				2020年2月28日	

【本研修の問い合わせ】 ビジネスサポート部　担当：山下　TEL：03-3499-0755　kenshu@sbic.co.jp

個人情報保護に係る利用目的：申込書にご記入いただきました個人情報は、参加者名簿として、また研修の企画・運営・実施のため使用する他、関連するアフターサービス、必要な情報の提供及び投資育成制度に関する各種ご案内のために使用します。
ご参加要領：申込みが少数の場合や自然災害等が発生した場合等、諸般の事情により開催を中止させていただく場合がございます。