

# クレームの正体を あなたは知っていますか？

## クレーム対応セミナー

なくすことはできないが、  
減らすことはできるクレーム！  
これだけは知っておこう！クレーム対応術

こんな思いを抱えている方、是非ご参加ください！

- どうしてクレームは発生するのだろうか・・・
- 相手は **どんな気持ち** でクレームを言ってくるの？
- クレームを **最小限に抑える** にはどうしたらいいの？
- **クレーム対応** ってどうするのがベストなの？
- 会社のマニュアルは一応あるけど、**プロの講師** に秘訣を聞いてみたい。

クレーム対応には「**4つの基本手順**」があります！  
本セミナーでは、**クレームの正体**を明らかにし、**対応スキル**を学びます。

### 講座内容

#### クレームとは？

- クレームの正体を理解する
  - 心理的ニーズと物理的ニーズの解決について

#### クレーム対応の基本

- 4つの基本手順を紹介

#### クレーム対応に必要なスキル

- カウンセリング手法を用いた相手への共感やアクションなど etc...

受講料  
無料

### 講師

遠藤オフィス

えんどう あすか  
代表 遠藤 明日香氏



日時

平成30年 8月29日 水

14:00～16:00

場所

岐阜商工会議所5階 議員総会室

お問い合わせ

岐阜商工会議所 相談課 小島・山田  
TEL 058-264-2135

お申込み

下記に必要事項をご記入いただき  
FAXまたは当所HPにてお申込みください。

## クレーム対応セミナー 受講申込書

なくすことはできないが、減らすことはできるクレーム！  
これだけは知っておこう！クレーム対応術

FAX 058-265-6001

事業所名

TEL

受講者氏名

※定員超過などの理由により受講いただけない場合のみ、ご連絡いたします。※ご記入いただいた個人情報は岐阜商工会議所が適切に管理し本セミナーの運営にのみ利用します。  
※本セミナーは岐阜県の補助金を受けております。平成30年4月1日