

クレーム対応オンラインセミナー

～解決のためのファーストステップ～

クレームは、対応次第では相手の心の開き、継続的な顧客となってもらえるチャンスとなります。今回のセミナーでは、クレームを理解し、初期対応の重要性や謝罪・感謝の伝え方を学び、問題解決へ導くコツをお話します。

1. クレームの基本的な考え方
 - ・そもそもクレームとは何か
 - ・顧客価値とクレームの相関性について
2. クレーム対応のための基礎知識
 - ・心情理解と初期対応の重要性
 - ・謝罪・感謝の言葉と伝え方
3. 対応のための5つのステップ

令和4年

7/29
(金)13:30 ~
15:30

コーディネーター・スタッフ
接遇マナーコンサルタント

講師

岡部 祥子 氏

○略歴

損害保険会社に5年間勤務し、営業事務として接客や電話対応を担当。平成3年フリーアナウンサーとして独立。札幌のFMラジオ局で12年間番組に携わり、現在も各種ナレーションや司会などの仕事を行う。豊かな会社生活や人間関係のサポートを目指し、平成15年マナーインストラクターになる。以来、企業の接遇・電話対応研修、クレーム研修を始め、コールセンターの電話対応診断など幅広く活躍。テンポの良い、切れのある研修が持ち味。多角的な視野で型にはまらない親身でわかり易い指導が受講生の共感を生んでいる。平成26年～令和2年日本電信電話ユーザ協会主催「電話対応コンクール」審査員を担当。

【申込方法】

受講希望の方は、下記申込書又はQRコード（申込専用フォーム）からお申込みください。

【受講方法】

本セミナーは「Zoom」を使用して実施します。（PC、スマートフォンがあればご視聴可能）
開催前日に、電子メールにて視聴用URLをご案内します。



QRコードから直接
お申込みできます

7月29日（金）「クレーム対応オンラインセミナー」申込書

FAXからのお申し込み ▶ 0857-52-6673

企業・団体名			電話番号	
受講者	所属・役職	氏名	メールアドレス	

※ 記載された個人情報は当機構で適切に管理し、本講座の受付以外の目的には使用いたしません。

※ 当該情報は法令に定める場合を除き、第三者に提供することはありません。