

ビジネスセミナー
(クレーム対応編)

受講
無料

「おもてなしとお断り」

クレーム対応研修

～お客様満足度・社員幸福度を高めよう～

SNSを通じて瞬時に情報が拡散する現代においてピンチはチャンス！

重大なクレームが発生しても適切な対応を行えば、良い口コミを生み集客効果を高めることに繋がります。

このセミナーでは、クレームの初期対応から不当な要求への対応まで、多くの事例や対応法等を盛り込み、わかりやすく即実践できるテクニックをお教えいたします。

営業やお客様対応等に携わる方は、このセミナーでクレーム対応力を磨きましょう。

日時

令和4年10月6日(木)
13時30分～16時30分

接続確認のため13時より
アクセス可能です
途中休憩・Q&Aの時間を
設けております

開催
方法

オンライン開催
Zoom(視聴型セミナー)

締切

10月3日(月)

対象

松阪市内及び
周辺の事業者等

定員

20名(先着順)

主催

松阪市
(松阪市産業支援センター)

共催

公益財団法人三重県産業支援センター
(三重県よろず支援拠点)

公益財団法人三重県産業支援センターとの連携協定に基づくWEBセミナー

申込方法・申込先

WEB、E-MAIL、FAXのいずれかからお申し込みください
本事業は松阪市より受託し、株式会社百五総合研究所が運営いたします

E-MAIL keieiconsul@hri105.jp FAX 059-228-9380

貴社名 (ふりがな)			
連絡先	住所		
	電話		
参加者名	部署	役職	
	氏名(ふりがな)		
	E-MAIL	@	

WEB申込

QRコードまたはURL
からお申込みください



<https://questant.jp/q/20221006matsusaka>

※複数人でご参加される場合は、お手数ですがおひとり様ずつお申込みをお願いいたします。ご参加者1名様につき1つのメールアドレスが必要となります。

※ご記入いただいた情報につきましては松阪市個人情報保護条例に基づき、適切に取り扱いたします。

カリキュラム

- (1) お客様満足とは何かを理解する
- (2) クレームが起こるメカニズムを知る
- (3) クレーム初期対応の流れと対応
- (4) 不当要求への毅然とした対応
- (5) 病的クレーマーへの対応
- (6) 最後に 心構えについて



※プログラムの詳細は変更となる場合がございますので、ご了承ください

講師紹介

サミット人材開発株式会社 代表取締役 小菅昌秀 氏



一般社団法人日本説得交渉学会 正会員
京都教育大学（現国立大学法人京都教育大学）
教育学部教員養成課程卒 教育学士

ソニー生命保険株式会社ライフプランナー、介護会社エリアマネージャー研修会社マネージャー等を経て2016年5月サミット人材開発株式会社を起業。500社4,000回の研修に関わった。

クレーム対応・コンプライアンス等リスクマネジメント分野の国際標準規格ISO10002の意見書発行数国内トップクラスを誇る、この分野の研修の国内第一人者である柴田純男氏に長年師事しそのノウハウを承継。コンサルティング・講師経験（社内講師歴等を含む）は15年以上。管理・監督者経験10年以上。テレワークは1999年より実践している。

- ◆本セミナーは、Zoom（オンライン会議システム）を使用したオンライン開催です
- ◆お手持ちのパソコン、タブレット端末、スマートフォンでご受講いただけます
- ◆通信費は受講者側のご負担となります
- ◆セミナー内容の録音、録画、および資料の複製、加工、二次利用を禁止します

お問合せ

[事務局] 株式会社百五総合研究所（担当：岩田、梅川）
住所：〒514-8666 津市岩田2 1 番 2 7号
TEL：059-228-9105（受付時間：平日9時00分～17時00分）