

# ☆9月「秋経協・セミナー」 開催のご案内☆

## 「クレームはビジネスチャンス」

～クレームは歓迎すべきサプライズ～

《 受講対象者：経営者、管理監督者、中堅幹部及び担当社員 》



講 師 人財教育アシスト 代表 山田 泰造 氏

### 〔開催要項〕

1. 日 時 平成26年9月9日(火)10:15～16:00
2. 会 場 ホテルメトロポリタン秋田 4階  
※ホテルメトロポリタン、トピコ駐車場～受講者無料
3. 受講料 会員企業10,000円 非会員企業15,000円(振込先 別紙申込書参照)
4. 申込方法 別紙申込書により、8月27日(火)までFAX・Eメール([akikei@akikei.jp](mailto:akikei@akikei.jp))  
でお申し込みください。
5. その他 詳細については、当協会までご連絡ください。TEL018-864-0812

### 〔講座内容〕

- 1 クレームの実態を確認する
- 2 初期対応で天国・地獄
- 3 絶対欠かせない対応のポイント
- 4 増加している悪質クレーマー
- 5 BtoBクレームの対応
- 6 リコールのポイント
- 7 再発防止と未然防止が絶対不可欠
- 8 クレームのお客様をファンにする

(別 紙)

# 受 講 申 込 書

平成26年 月 日

(一社) 秋田県経営者協会 御中  
FAX (018) 865-7015

## 講座名 『クレームはビジネスチャンス』

開 催 日 平成26年9月9日(火)開講セミナー

### 1. 受講料

- \* 会員会社1名につき、資料・昼食代を含め 10,000 円(消費税込)
  - \* 会員外会社1名につき " 15,000 円(消費税込)
- ※受講料の払い戻しは原則として致しませんので、ご都合の悪い時は代理の方のご出席をお願い致します。

### 2. 申込方法

- \* 必要事項をご記入のうえ **8月27日(木)まで** FAX・Eメール ([akikei@akikei.jp](mailto:akikei@akikei.jp))  
でお申し込みください。
- \* 受講料払込方法は銀行振り込みでお願いいたします。  
秋田銀行 本店 (普通) No 218146  
北都銀行 本店 (普通) No 0916489
- \* 領収書の発行を省略させていただきますが、必要の場合はお申し出ください。
- \* 振込手数料はご負担願います。

会 社 名

申込担当者

TEL

FAX

参 加 者 名	所 属・役 職 名

振込日 月 日 (秋田銀行・北都銀行)

### 【個人情報の取扱いについて】

お申込み時にお預かりした個人情報につきましては、本事業に関する確認・連絡、併せて参加者名簿の作成に使わせていただきます。また、秋田県経営者協会でも厳重に管理し、会員データの保全や各種案内に使わせていただくことがございます。個人情報の確認、訂正または削除を希望される場合は事務局までご連絡下さい。

### ● (一社)秋田県経営者協会

秋田市旭北錦町1-47 商工会館5階 TEL(018)864-0812 FAX(018)865-7015

担当 高 橋