

前年度好評のセミナーの最新版。担当者必須セミナーです。

会 員 各 位

(一社) 秋田県経営者協会

12月「秋経協・セミナー」のご案内

〔経営幹部、総務・営業担当者および管理者 必須講座〕

『最新のクレーム対応術』

～カスタマー・ハラスメントへの備え～

【参加のおすすめ】

悪質クレームより厄介なクレームが急増しています。
カスタマー・ハラスメントです。
多くの担当者が頭を抱えています。
「病気になりそう」が合言葉になっています。
最新の事例と対応法をわかりやすく解説いたします。
性格検査を体験して自己診断できます

開 催 要 項

1. 日 時 令和元年12月5日(木) 10:15～16:00

2. 会 場 ホテルメトロポリタン秋田 4階

(秋田市中通7-2-1 TEL 018-831-2224)

※お車でお越しの方は、秋田駅トピコ駐車場をご利用ください。無料となります。

※ホテル駐車場は工事のため使用できません。

3. 講 師 人財教育アシスト 代表 山田 泰造 氏

●日本大学経済学部卒業 研究は産業心理学 企業人研修機関で23年間、指導教官。多くの業界で人財育成・クレーム対応を担当し、新入社員から経営者の研修・クレーム対応、営業力強化、接客力強化、性格検査など、社内研修・セミナーを全国の企業・団体に展開中。

4. 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)

※ 受講料の払戻しは原則としていたしませんので、ご都合の悪いときは代理の方のご出席をお願いします。

〔講座内容〕

1. カスタマー・ハラスメントの最新情報を分析する
2. 高齢者のカスハラが急増している訳は？
3. 正当なクレーム悪質クレームとの違いを事例研究
4. 参加者の体験事例を情報交換してヒントを探る
5. BtoB クレームでの対応のツボを押さえる
6. 対応の基準設定と情報共有で働き手を守る
7. YG 性格検査を体験して対応の応用

〔申込方法〕

● (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

* 必要事項をご記入のうえ **11月29日(金)までに** FAX・Eメール(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お願いします。

受 講 申 込 書 (HP 用)

『最新のクレーム対応術』

12月5日(木)開催・セミナー

令和元年 月 日

(一社) 秋田県経営者協会 御中

FAX (018) 865-7015

会 社 名

申込担当者

所 属

TEL

FAX

所 属 部 署 名・役 職 名	参 加 者 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、秋田県経営者協会が厳重に管理し、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。