

接客・クレーム対応研修

～お客様と信頼関係を築くために～

【日時】 令和2年10月20日(火)

13:30～16:30

【会場】 米子コンベンションセンター

5F 第4会議室

米子市末広町 294 TEL. 0859-35-8111

【講師】 松下 香寿美 氏

ピークリエイト代表 人材育成コンサルタント

【略歴】 同志社女子大学学芸学部英文学科卒業後、ANA(全日空)に入社。結婚退職後、客室乗務員としての接客業務経験と航空会社の教育訓練システムを地域の人材育成に生かして研修およびコンサルティング活動を行う。人材育成トレーニング会社の研修講師、運営企画会社の人材育成チーフディレクターを経て、P-Create(ピークリエイト)代表。

接客の基本からクレーム対応まで、お客様と信頼関係を築くための対応のポイントをワーク・演習を通じて習得していただきます。

内 容

1. 接客の心得
2. 身だしなみ
3. 挨拶・お辞儀
4. ことばづかい
 - 尊敬・謙譲表現
 - 接客用語
 - ソフトで感じの良い表現
5. 立居振舞いなどの注意点
6. 苦情・クレーム対応
 - 苦情・クレームの捉え方
 - 人間観
 - 傾聴力を磨く
 - 相手の心理を考えた対応
 - 苦情・クレーム対応の基本フロー
 - ワークと演習

【定 員】 20名

【受講料】 経協会員 1人目 5,500円 2人目より 4,400円 (消費税含む)

経協会員外 1人目 8,800円 2人目より 7,700円 (消費税含む)

【申込方法】 ○ 申込書に必要事項をご記入の上、ファクシミリにてお申込み下さい。

○ 受講料は、『受講申込み受付のお知らせ(振込先金融機関を記載したもの)』をファクシミリにてお送りしますので、到着後お振込みをお願いします。なお、銀行の振込受取書をもって領収書とさせていただきます。(恐れ入りますが、振込手数料はご負担願います。)

○ セミナー開催日の3日前以降に受講申込みを取消された場合、受講料を頂きますのであらかじめご了承下さい。

【申込期限】 令和2年10月13日(火)

【申込み・問合せ先】 一般社団法人 鳥取県経営者協会

〒680-0031 鳥取市本町3-201 鳥取産業会館・鳥取商工会議所ビル4F

TEL 0857-22-8424 FAX 0857-24-4174

URL <http://www.torikeikyo.or.jp>

(一社)鳥取県経営者協会 宛 (Fax. 0857-24-4174)

10/20開催 接客・クレーム対応研修 受講申込書

年 月 日

事業所名

TEL

〒

所在地

FAX

申込担当者(氏名)

(所属部署・役職名)

受講者氏名			
所属部署・役職名			

※ ご記入いただいた情報は、当協会からの各種連絡・情報提供のために利用することがあります。