

# 接遇・クレーム対応研修

～お客様満足度を高め信頼関係を築く～

【日時】 令和3年10月19日(火)  
13:30～16:30

【会場】 倉吉未来中心 1F  
セミナールーム1  
倉吉市駄経寺町 212-5 TEL. 0858-23-5390

【講師】 <sup>まつした かずみ</sup> 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。

「接遇の基本」から「苦情・クレーム対応」まで、ワークや演習を通じて、お客様満足度を高め信頼関係を築くための対応のポイントを習得していただきます。

## 内 容

1. 接遇の心得
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
  - ソフトで感じの良い表現
5. 気配り・心配り
6. 立居振舞い・その他の注意点
7. 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
  - 苦情・クレーム対応の心得
  - 苦情・クレーム対応の基本フロー

【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ください。

【申込期限】 令和3年10月12日(火)

マスク着用・検温・手指消毒にご協力ください。

【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)

10/19開催 接遇・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。