

挑みつづける、変わらぬ意志で。

東京商工会議所 江戸川支部

共催:江戸川区

無料
セミナー

信頼が増す! 電話&クレーム対応

コロナ禍を経て、ネットや電話などの活用はより頻度が増え、重要になりました。一方で、非対面ならではの対応の難しさもあります。電話でのご意見、クレームは相手の様子が見えないだけに、より一層の注意が必要です。本セミナーでは、経験豊富な講師を招いて、顔の見えない相手に、行き違いや誤解が発生しないようにするコミュニケーションのポイントを、演習等も行いながら学びます。電話対応やクレーム対応にお悩みの方のご参加をお待ちしています。

日時

2023年10月6日(金)
14:00~16:00 開場 13:45

場所

タワーホール船堀4階 研修室
江戸川区船堀 4-1-1 都営新宿線「船堀」駅北口前

講演
内容

- ・電話コミュニケーションがうまくいく基本
- ・違和感を与えない言葉遣い
- ・近年のクレーム傾向とクレームの大原則
- ・クレーム対応の基本ステップ、トークの基本
- ・お客様タイプ別対応ポイント (ほか)

定員
参加費

都内小規模事業者 経営者・担当者 等
先着**40名・無料**

※定員に達し次第、受付を締め切らせていただきます。



三上 ナナエ 氏 積極的気遣いでファンのお客様に囲まれる人材を育成するトレーナー

新卒でOA機器販売会社に入社。販売戦略部門を経験後、全日本空輸株式会社にて客室乗務員、チーフパーサー、新人トレーナーなどを経験。2006年より人材育成講師として独立。官公庁、大手企業等で年間80回以上の企業研修の実績がある。参加者の納得感を引き出し、腹落ちする具体的にできめ細やかな講義スタイルは、現場で効果ができる実践的な内容と定評がある。著書に「『気遣い』の基本」「気遣いでできる人は知っている『会話の基本』」(すばる舎)など多数。

申込
方法

東商江戸川支部HP『イベント・セミナー情報』からお申込みください。

URL: <http://www.tokyo-cci.or.jp/edogawa/>

申込期限: 2023年9月19日(火)

参加券をメールでお送りします。

当日は参加券メールのプリントアウトを受付にご提出ください。



※申込時にご提供いただいた情報は当該セミナーに関する連絡・記録、東京商工会議所からの各種情報提供のために使用します。今後このようなセミナー情報の送信を希望されない場合は、お手数ですが下記宛にご連絡ください。

問合せ

東京商工会議所 江戸川支部 電話:03-5674-2911 FAX:03-5674-2997