

さまざまなクレームへの対応力をつける、予防する！ クレーム対応力強化

受講後の
到達点

業績向上への重要な課題となる、クレームへの対応力・予防の強化の方法を会得します。
そのために事例を交えたノウハウ伝授を受けます。

日程	締切	会場
2017年07月20日(木)	07月06日(木)	常滑テクノ
2017年08月01日(火)	07月18日(火)	東京EXTSR

定員 各20名 ※定員に達し次第締切ります。
※最低開催人数10名

受講料 ￥7,000(税別)

対象者 クレーム解決能力を高めると共に、
予防策を講じておきたい方

講師 カーサ企画(株)
代表取締役 會田 清吉氏

使用テキスト ￥1,713(税別)

※別途テキスト代が必要となります。研修当日にお渡しいたします。

研修カリキュラム

- ▶ 10:00開講
- 1.クレームの分類・事例
 - 2.クレームの原因
 - 3.クレームへの対応、予防
 - 4.クレームから学ぶ
 - 5.業務フロー
 - 6.ケーススタディ

▶ 17:00閉講

受講者の声

- ・クレームに対して再認識と未然に防ぐためのチェック項目の再確認ができました。
- ・住宅クレーム関連の書籍はあまりいい教材がありませんでした。今回テキストも用意してもらえてよかったです。
- ・特に、予防策、事前チェックの話が参考になりました。具体的な視点を教えていただいたのがよかったです。