

# 住宅リフォーム契約の対応力&CSアップ研修

消費者の苦情やCSの元は契約関係書類とそのプロセスにあり!

|    |   |      |
|----|---|------|
| 狙い | 提案・契約・工事・引渡し・アフター各場面のクレーム予防とCS向上<br>適切な契約書類とそのプロセスのノウハウ・工夫の習得   | [CS] |
| 対象 | マネージャー、営業担当・コーディネーター、工事管理者<br>リフォーム顧客と接点のある方、リフォーム契約関係書類のCSノウハウを学びたい方   |      |
| 内容 | 半日コース・所要時間2時間(休憩1回)<br>①イントロダクション 苦情やCSの元は契約書類とそのプロセスにある<br>②住宅リフォーム契約とは 請負、瑕疵保険、保証等の契約関係全般の理解<br>③苦情クレーム事例 契約関係書類・プロセスに由来する苦情・クレーム事例<br>④苦情予防・CS向上 全工程に関係する実践ノウハウ・CS事例の学習<br>⑤エンディング CS向上のポイント、アンケート |      |
| 運営 | 主催：HORP各支部(年1回以上)<br>受講料：12ページをご覧ください<br>講師：株式会社ホームブレイン 代表取締役 井勢敦史氏<br>定員：20名以上 50名<br>教材：オリジナル企画・制作テキスト、その他関係資料  |      |
| 備考 | 背景:国土交通省の要望「消費者保護、苦情やクレーム防止・対応の研修」<br>オリジナル研修企画・制作。山崎建材様「CS活動報告」よりCS事例のご提供  |      |