

# 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 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 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) 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 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 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 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 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) 受講料：12ページをご覧ください 講師：株式会社ホームブレイン 代表取締役 井勢敦史氏 定員：20名以上 50名 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」 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	