



今知りたい 対応の実務を学べます

# クレーム対応基礎講座

クレームと聞くと、嫌なモノというイメージがありませんか？でもお客様は期待しているからこそ、クレームを言ってください。「クレーム＝苦情」ではなく、「クレーム＝要望」です。お客様の要望に応じて、さらなる満足を得ていただきます。クレームはラブレターです。この機会に日頃の悩みを解決し、とっさに慌てないクレーム対応の極意を身につけましょう。

日時

令和5年 **8月8日** (火)

参加  
無料

場所

午後 1 時 30 分～4 時 30 分

高田短期大学 (プレゼンテーション室)  
(津市一身田豊野 195 番地) ※裏面地図参照

定員  
24 名  
先着順



講師

高田短期大学キャリア研究センター 研究員  
株式会社 Will Staff 代表取締役

長谷川 聡子

【申込方法】  
メール、または  
裏面 FAX 申込書  
にて

## 講座内容

- 👉「クレームの原因を知りましょう」 …業種が違っていても、クレーム発生メカニズムは共通です。
- 👉「解決のためのプロセスを知りましょう」 …相手の納得を得る基本の手順をマスターしましょう。
- 👉「事例を研究しましょう」 …上達の秘訣は、経験値のアップです。達人を目指しましょう！

**どなた様でも受講可能です。貴社の社員教育にご活用下さい。**

高田短期大学キャリア研究センターでは、高田短期大学の卒業生を対象に就労支援セミナーを開催してまいりましたが、スキルアップを目指す方全てに受講いただけるようになりました。

実績豊富な長谷川先生による講座です。基礎を学びたい方、クレーム対応で悩んでいる方、社員教育にクレーム対応を取り入れたい企業など、幅広い方々にこのセミナーを活用いただきたいと思います。

# 申し込み書

この用紙にご記入の上、FAX で送信してください。

キャリア研究センター「クレーム対応基礎講座」担当 宛

FAX 059-232-6317

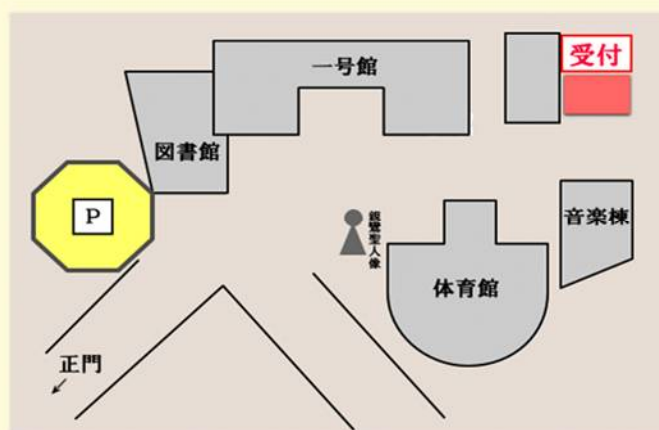
e-mail でのお申込: [career@takada-jc.ac.jp](mailto:career@takada-jc.ac.jp)

**無料**

|                       |     |       |     |
|-----------------------|-----|-------|-----|
| 住 所                   | 〒   |       |     |
| 電 話                   | — — | F A X | — — |
| 事業所名                  |     |       |     |
| 申込責任者                 | 所属: | 役職:   | 名前: |
| 参加者                   | 所属: | 役職:   | 名前: |
|                       | 所属: | 役職:   | 名前: |
|                       | 所属: | 役職:   | 名前: |
|                       | 所属: | 役職:   | 名前: |
| 要望がありましたら<br>お書きください。 |     |       |     |

\* 個人情報につきましては、適正に管理し、本講座運営以外の目的には一切利用いたしません。

\* コロナウイルスの感染状況等により中止となる場合があります。



無料駐車場がございます。高田短期大学校門より学舎まで坂をお登りいただき、上記の駐車場 **P** をご利用ください。

問い合わせ : 高田短期大学キャリア研究センター TEL 059-232-2310