主催：野田商工会議所、（公財）日本電信電話ユーザ協会野田・関宿地区

営業力＆好感度アップに繋がる“身に着けたいクレーム対応の基本”

受講料無料（会員）

研修会開催のご案内

講師：㈱クレビュート　小　菅　寿　美　氏

◆全ての業種･事業規模の大小を問わず、営業力＆高感度アップ のヒントを会員の皆様に教えます。

日　時	９月９日（水） １４：００～１７：００
場　所	野田商工会議所　大会議室 （欅のホール５階）【野田市中野台168-１】 ※駐車場の駐車台数に限りがありますので、公共の交通機関等ご利用下さい。
講　師	㈱クレビュート　clebute 代表取締役　小　菅　寿　美　氏 〔日本電信電話ユーザ協会講師・平成２２年度野田商工会議所社長塾講師〕
受講料	会　員　無　料 非会員・一般　２，１６０円【１回】
定　員	３０名（先着順）　※申込受付中

４回コースの第４弾、最終回です

【今回の内容】

★初級レベルのクレーム応対を
マスターする。

□顧客満足度の重要性
顧客満足(CS)の度の考え方

□クレーム応対の基本
クレーム応対の心構え・初期対応

□クレーム電話応対
具体的な例による電話応対検討

◎対象：管理職、中堅社員、新人、営業・窓口・電話対応担当者等…どなたでも受講可能です。

「管理職」・「中堅」・「新人」それぞれの立場においての「接遇マナー」や「コミュニケーションスキル」の重要性・必要性を理解し身に付け継続し実践している会社（事業所）は、社内だけでなく取引先(お客様)を明るく元気にし、満足度を高め「営業力&高感度アップ」に繋がっていると言われています。本研修会を社員・従業員育成の一環として、是非ご活用ください。

下記にご記入の上、FAX(電話・メールも可)にてお申し込み下さい。

※ご記入いただいた情報は、当所からの各種連絡・情報提供の為に利用する他、研修会参加者の実態調査・分析のために利用することがございます。

会員区分等 いずれか☑	□ユーザ協会会員　□非会員〔一般の方〕 □野田商工会議所会員　□野田市関宿商工会会員		
お名前 いずれか☑	□経営者 □管理職 □中 堅 □新 人 〔携帯電話　〕	お名前 いずれか☑	□経営者 □管理職 □中 堅 □新 人 〔携帯電話　〕
事業所名		電 話 FAX Eメール	（　） （　） @

FAX 送信　**04-7122-7185**

お問合先
野田商工会議所　中小企業相談所
☎ 04-7122-3585 / メールinfo@nodacci.or.jp
担当：平井まで