

話すスキル 書くスキル 「聴く力」を鍛えよう！ クレーム対応の基本

<講座概要>

■コース番号	4-376-2
■実施期間と曜日	令和4年10月14日(金)
■時間帯と総時間数	13:00~17:00 4時間
■定員	15名 *5名以上のお申込みで開講します
■対象者	どなたでもご参加いただけます
■講師	下西 由紀子先生
■受講料(教材費・税込)	一般料金: ¥6,600 会員料金: ¥5,500 *会員料金: 久留米地区職業訓練協会会員企業にお勤めの方



お客様の心理を踏まえたクレーム対応の基本を身につけましょう。

- ①お客様の心理について知りたい。
- ②「傾聴」のスキル、お客様に寄り添う聴き方を身につけたい。
- ③クレームが発生したときの、臨機応変な対応力をつけたい。

こんな思いをお持ちのみなさま、ぜひご参加ください。

■講座内容

- ☆ 知っておきたいお客様の心理とは
- ☆ クレームのパターンと対応の基本
- ☆ 「聴く」ことの大切さ、難しさを知る
- ☆ 実例をもとにしたロールプレイ



講師ご紹介：下西 由紀子先生

地方放送局での番組制作やナレーター、ライターの実験をもとに、「ことば」を柱とした講座の講師などで大活躍の先生です。和気あいあいとした雰囲気の中での、わかりやすい講義が大好評！



久留米地域職業訓練センター

〒839-0809
久留米市東合川5-9-10
TEL 0942-44-5201
FAX 0942-43-2964
<http://www.ksk.ac.jp/>
master@ksk.ac.jp

- ・お申込については、裏面をご覧ください。
 - ・先着順に受付、定員になり次第締め切りとさせていただきます。
 - ・都合により、講師の変更をすることがあります。
- ※会員料金は団体会員の構成員及び特別会員はご利用いただけません。
※開講1週間前に開講の有無を決定します。
できるだけ1週間前までにお申込み下さい。

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、机・椅子等の消毒、定期的な換気、一定の間隔を確保した座席の配置等に配慮して実施します。マスク着用のうえご来館ください。感染症の拡大状況、その他諸状況等により講座を中止・変更させていただきます場合があります。

受講申込書

「話すスキル書くスキル」 クレーム対応の基本

4-376-2

《お申し込み方法》

下記にご記入いただき、FAXまたはご持参ください。

Webサイトからのご予約も承ります。その際は後日（開講日でも可）受講申込書をご提出ください。
ご予約または、申込書のご提出後、センターよりご連絡させていただきます。

その後センター窓口かお振込みにて受講料のお支払いをお願い致します。

キャンセルの場合は開講日の前日までにご連絡下さい。開講後のキャンセルはお受けできません。

定員に満たない場合は中止になることもあります。

※先着順に受付、定員になり次第締切とさせていただきます

事業所名			
住所	〒		
電話番号	- -		
ご担当者	所属	お名前	
参加者名	フリガナ	男・女 （昭・平）	生
参加者名	フリガナ	男・女 （昭・平）	生
参加者名	フリガナ	男・女 （昭・平）	生

※4名以上受講される場合は、お手数ですがコピーしてご利用下さい。

～実施場所&お問合せ先～

久留米地域職業訓練センター

〒839-0809 久留米市東合川五丁目9-10

TEL 0942-44-5201

FAX 0942-43-2964

WEB <http://www.ksk.ac.jp>

