

コロナ時代のクレーム対応セミナー

受講料
無料

～withコロナ から afterコロナ へ～

昨今の多様化するクレームに対応するには、その本質を理解することが重要となります。本セミナーでは、コロナ時代において求められる接客・マナーを理解し、発生するさまざまなクレームへの〈対応力〉と〈解決力〉の基本をわかりやすく解説いたします。是非この機会に奮ってのご参加をお待ちしております。

■日 時 令和3年3月3日（水） 14:00～16:30

■場 所 洲本商工会議所・洲本市経済交流センター 2階多目的ホール
(洲本市本町4丁目5-3)

■内 容

- ・クレームの本質は変わらない
- ・職場コミュニケーションの重要性
- ・管理職に求められるコミュニケーション力
- ・メディエーションスキル
- ・コロナ時代のクレーム
- ・afterコロナにむけて

■講 師 株式会社オフィスフロレゾン 代表取締役 藤島 久美子氏

電話対応技能検定 指導者級保持者。

日本航空、タイ航空などでCABINアテンダントとして15年勤務。アナウンス・接客訓練担当者として、様々な国籍を持つ乗務員の指導にあたる。退職後は、TEC日調辻学園講師としてサービス・マナーを指導。25年の研修実績を持ち、現在はビジネス現場での電話対応教育に取り組んでおり、最近ではコロナ時代のクレームについて研究を行っている。

■定 員 30名

■申込方法 参加申込書をご記入の上、令和3年2月26日（金）までにFAX又はEメールでお申込み下さい。

■連絡先 淡路地域雇用開発協会事務局（洲本商工会議所） 担当：阿部・橋本（牧）
TEL:0799-22-2571 FAX:0799-24-1550 E-mail:n-abe@sumoto-cci.org
受付：平日の9:00～17:00

■主 催 淡路地域雇用開発協会・（公財）日本電信電話ユーザ協会兵庫支部
■後 援 淡路経営者協会・洲本商工会議所・南あわじ市商工会
淡路市商工会・五色町商工会

『コロナ時代のクレーム対応セミナー』 参加申込書

◇日 時 令和3年3月3日（水） 14：00～16：30

◇場 所 洲本商工会議所・洲本市経済交流センター 2階多目的ホール

事業所名	
担当者名	役職（ ）
連絡先	電話番号： — FAX： — Eメール：
参加者名	①
	②
	③
備考	

※ご記入頂いた情報は、本事業の各種連絡・情報提供のために利用させていただきます。

※新型コロナウイルス感染防止のため、当日は下記についてご理解・ご協力をいただきますようお願いいたします。

マスク着用、手指アルコール消毒

検温の実施（37.5度以上の場合は、参加をご遠慮いただくことがあります。）

発熱や咳などの症状が見られる方、体調に不安のある方は参加をお控えください。