

《好評講師による「ビジネススキルの基本」シリーズ第4弾》

# 備えあれば憂いなし！ 「クレーム対応の基本」セミナー

社会人経験が長い方でも自信を持ってクレーム対応ができるという方は多くないのではないでしょうか。若手社員であれば、クレームとわかった時点で頭が真っ白になることも…。本セミナーでは、「クレーム対応の基本」を確認し、クレームが起こる背景を考えます。お客様の深層心理を理解することで、逃げ腰にならず前向きに対処する意識を高めることを目的としています。勤務年数・役職にかかわらず幅広くご活用いただけます。この機会にぜひ、ご参加ください。



QRコードからも  
お申込できます！

**日時** 令和5年12月5日(火) 18:00~20:00

**場所** 宇和島商工会館 3階ホール  
(宇和島市丸之内 1-3-24)

**受講料** 無料

**定員** 30名 ※定員になり次第締め切り

**主催** 宇和島商工会議所  
中小企業相談所

**申込方法** 申込書に必要事項を記入の上、FAX・メールまたは QR コードからお申込みください。

## 【内容】

- ・カスタマーハラスメント(カスハラ)とは
- ・カスハラを行うクレーマーが増えた5つの背景
- ・顧客満足度を大切にす時代における  
クレームの考え方とクレーム発生の原因
- ・クレーム対応に苦手意識を持つ人が多い4つの理由
- ・絶対にやってはいけない5つの対応
- ・クレーム対応は初期対応ですべてが決まる
- ・いろいろな表現方法と限定付き謝罪

## 【講師】

大学卒業後、地元放送局に入社。  
現場で伝える仕事を行う。

その後、結婚・出産・育児を経て、職業能力向上のためITを学び、ITインストラクターとなる。5000人を超えるIT指導を通して「わかりやすくできるようになる」指導技術を高める。

その後、コミュニケーション能力開発・キャリア形成支援と分野を広げ平成20年に株式会社エンカレッジを設立。現在に至る。  
愛媛経済レポートにてコラム連載中。



(株)エンカレッジ  
代表取締役

玉野 聖子 氏

12月5日(火) 開催 宇和島商工会議所「クレーム対応セミナー」参加申込書

|        |     |  |       |  |
|--------|-----|--|-------|--|
| 事業所名   |     |  | 受講者氏名 |  |
| 所在地    |     |  |       |  |
| TEL    | FAX |  |       |  |
| E-mail |     |  |       |  |

ご記入いただいた個人情報は、各種連絡、情報提供にのみ利用させていただきます。

↓ FAX:0895-24-6655

### 【お問合せ先】

宇和島商工会議所 中小企業相談所 (担当: 吉田)  
TEL:22-5555 FAX:24-6655  
E-mail:ucci@uwajima-cci.or.jp