

《2013年度》

参加無料


中小企業経営イノベーションセミナー⑪

共催：江戸川区

クレーム発生時の顧客対応

● 顧客トラブルにならない解決策を教えます ●

企業はより良い製品を適正な対価で提供する活動を通じて社会に貢献しています。企業が提供する（品質・性能・価格・サービス等）レベルと顧客が求めるレベルは、必ずしも完全に一致はしていません。この不一致の部分を企業は、顧客トラブルと称しています。この顧客トラブル（苦情）の解決策を考えて見ましょう。

講演内容	1. お客様対応の基本 2. 一見円満解決型 3. 公正な対応 4. お客様対応のフロー 5. CSの更なる向上 6. まとめ	ジャンル	企業経営 人材・人事	財務・税務 IT・経営管理
開催要項他	◆ 日時 平成25年9月10日(火)14時00分～16時00分 ◆ 会場 タワーホール船堀4階『研修室』(江戸川区船堀4-1-1(都営新宿線『船堀駅』北口)) ◆ 講師 三菱電機株式会社 CS部 首都圏地区顧客渉外室 室長 中島 芳一 氏 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> 略歴：三菱電機システムサービス(株)にて家電品のアフターサービスに従事し、10年前、平成15年に三菱電機株式会社のお客様関連部門に移り、CS部 首都圏地区顧客渉外室、室長、現在に至る。多くの顧客対応、営業店等、職員の社内研修の実績あり。 </div> ◆ 定員 70名(定員に達しましたら締切とさせていただきます) ◆ 参加費 無料			
申込方法	☆下記申込書に記入の上、FAX(5674-2997)にてお申し込みください。 ○開講日までに受講券をFAXにてご送付いたします。欠席される場合は、開催前日までにご連絡ください。 【申込・連絡先】東京商工会議所江戸川支部 池浦 (江戸川区船堀4-1-1タワーホール船堀3階) 電話：5674-2911 FAX：5674-2997 ※計画停電等の影響により、止むを得ず中止・延期することがございます。予めご了承ください。			

FAX: 03-5674-2997 東京商工会議所江戸川支部行

『⑪(9/10)クレーム発生時の顧客対応』申込書

会社名	①東商会員 ②非会員	参加者 (部署/役職) (氏名)
業種	業務内容	(部署/役職) (氏名)
所在地 〒		
電話番号	FAX	

※ご記入いただいた情報は、当該セミナーに関する連絡・記録のために使用致します。また、各種情報提供 (FAX・DM) のために使用する場合があります。