FAX: 0495-24-7465

**研修受講申込書**

Ｎ０．

**年　　　月　　　日**

**（公財）本庄早稲田国際リサーチパーク　地域振興支援部　行**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **企業名** |  | **研修窓口担当者** |
| **代表者** |  | **部署** |  |
| **所在地** |  | **氏名** |  |
| **TEL** |  |
| **FAX** |  |
| **従業員数** |  | **E-mail** |  |
| **業種** | 1.製造業 2.卸売業 3.小売業 4.サービス業5.建設業 6.情報通信業 7.運輸業 8.その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） | **研修情報の入手先** | 1.Eメール　2.FAX　3.チラシ　4.財団HP5.市報　6.その他（　　　　　　　　　　　　） |
| **(フリガナ)****受講者氏名** | **所属部署** | **役職** | **年齢** | **性別** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

※財団での受付完了後、「受付票（申込受付確認票(兼)請求書）」をお送りいたします。届かない場合には、お問い合わせください。

※開催3営業日前(9月30日)以降のキャンセルの場合、受講料の返金はいたしません。予めご了承ください。

※定員を大幅に下回るか、または天候不順等により、日程の変更または中止の場合があります。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日　　時** | **内　　容** | **講　　師** |
| 10月5日（水）午前9時30分～午後4時45分 | **１．クレームの見極め**１）クレームの種類　～ご質問／ご意見／ご要望　　２）クレームを言う人の心理　３）相手のニーズを把握する　４）１次クレームと２次クレーム**２．クレームの初動対応**１）気持ちを汲み取る　～表情／態度／声　２）傾聴する　３）状況説明　～YES BUT、Ｉ（アイ）メッセージ　４）三変処理**３．クレームに対する説明方法**　１）「謝る」だけでは逆効果？　２）様々な説明方法　３）「できる」「できない」＋理由（なぜ、 Why）**４．ケーススタディ**１）タイプ別対応方法　２）まとめ※カリキュラムは変更する場合があります | 株式会社キャラウィット代表取締役**上岡　実弥子　氏**（中小企業診断士）【プロフィール】　長野県生まれ。　企業において、販売企画やマーケティングに携わり、1999年に独立。　小売店や商店街、百貨店、ＳＣなど幅広いクライアントに対し、コンサルティングを展開している。　女性の視点を活かした支援は「楽しくわかりやすい」と好評で、セミナー講演の実績も多数ある。 |
| **個人情報の利用目的のご案内** | 弊財団では個人情報を以下の目的で利用させていただきます。募集活動で入手した情報は、弊財団の事業で使用し、管理します。・研修やイベントなどに関する情報のご案内（送付を含みます）　　・各種相談やお問い合わせに関する対応など　　・受付簿の作成　　・研修の運営上必要となる受講者名簿　  |