

# クレーム対応セミナー

受講料  
無料

～クレームの初期対応から解決までのプロセスを学び、トラブルへの発展を未然に防ぐ～

業種を問わず、様々なクレームが日常化している昨今、発生したクレームへの初期対応が重要になってきます。本セミナーでは、クレーム対応者に必要な心構えと現場で活かせる対応法に焦点を当て、〈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
- 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
- 内 容
  - ・クレームとは何か 「クレーム」と「コンプレイン」の違い
  - ・クレームは必ず発生する（ヒューマンエラー）
  - ・クレームは初期対応が肝心
  - ・クレームの流れと解決の糸口、ケーススタディで考える
- 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。
- そ の 他 新型コロナウイルス感染予防対策のため、当日はマスク着用、アルコール消毒、検温にご協力をお願いいたします。
- 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](mailto:n-abe@sumoto-cci.org)  
受付：平日の9:00～17:00

## 『クレーム対応セミナー』参加申込書

事業所名			
電話番号		FAX番号	
参加者名①	（役職： ）		
参加者名②	（役職： ）		
参加者名③	（役職： ）		

※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。

- 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