富良野地域人材開発センター＆富良野商工会議所 共催　会員事業所フォロー研修

平成 29 年度
職 業 研 修

《現場で使えるクレーム対応研修》

富良野地域人材開発センターと富良野商工会議所では、本年度クレームに関するスキルアップを目指していただこうと考え、以下の内容で実施を予定いたします。

こんなお悩みありませんか？

- 接客時や取引先などとのトラブル
- 電話でのクレーム対応で揉めた
- 一方的な内容に対応できなかった

お客様の要求を理解し、現場で実践できるスキルを身につけませんか？

◎開催日時　平成 30 年 3 月 19 日（月）　13:30～17:00
20 日（火）　10:00～17:00

◎開催場所　富良野地域人材開発センター　1 階　大会議室

◎定　　員　16 名限定（先着順　定員に達し次第締切り）

◎受 講 料　1 名 3,500 円（税込）

◎講　　師　Win Coach 代表　須磨　展子　氏

・北海道大学医療短期大学部卒業後、臨床検査技師として日本赤十字社血漿分画センターに勤務。その後臨床検査薬メーカーにて社員研修の企画・運営・講師に携わる。
・2005 年 Win Coach を設立、現在全国各地において企業・行政等で講師として活躍中。またプライベートやエグゼクティブのコーチングを行っている。

◎研修内容　3/19　クレーム経験の振り返り、クレーム概要、対応の基本

3/20　ロールプレイング実習による対応手法の検討

◎お申込み・お問合せ先

① 申込みは電話・Faxにて、先着順で随時受け付けます。　Tel 22-2619　Fax 22-2938
② 最終申込締切日は３／１３としますが、定員に達し次第締切りとさせて頂きます。
③ 受講料は講習４営業日前までに、当センターの窓口または下記口座にご入金下さい。
金融機関名　旭川信用金庫富良野支店　（普）1073744
ふらの農業協同組合春日出張所　（普）0755679
口　座　名　公益社団法人富良野地域人材開発センター運営協会　会長　平沢　幸雄