

楠支部会員各位



# クレーム 経営研修会

あ〜っ、嫌だ嫌だ!

公益社団法人 名古屋北法人会  
楠支部長 (有)山水園 岡嶋伸夫

平素は、法人会活動にご理解とご協力をいただき、厚くお礼申し上げます。

さて、今年度は、新型コロナウイルス感染拡大のため、思うように支部行事ができず、ご迷惑をお掛けしています。そこで、以下のとおり、「経営研修会」を企画し、コロナ対策の安全に配慮して実施することとしました。

今年度初で最後の行事となりますが、是非、ご出席をお願いします。

日時 **3月4日(木) 10:00~11:30**

場所 名古屋市楠地区会館 第1・第2集会室  
北区楠味鏡3-612 ☎ 901-3301

演題 「クレーム対応について」 詳しい研修内容は裏面をご覧ください。

講師 ハラスメント防止コンサルタント、認定心理士 岩月 律子 氏  
アンガーマネジメントトレーナー、

【経歴】人事採用、教育、カウンセリング業をベースに、研修・セミナー、大学非常勤講師として活動。様々な不安を抱える従業員の面談、アドバイスを行い、心理学に基づいた従業員のアンガーマネジメント、メンタルヘルス、ハラスメント防止、コミュニケーション、コーチング教育を行う。



募集人員 **30名**

※ 参加希望の方は2月22日(月)までに法人会事務局へFAXでお申し込み願います。

3月4日(木) 楠支部経営研修会 に出席します

会社名 \_\_\_\_\_

参加人数 \_\_\_\_\_ 名

(公社)名古屋北法人会事務局行 ☎ 915-3886 ・ FAX 915-3850

## 「 研 修 内 容 」

### ① 「 アンガーマネージメントについて 」

### ② 「 クレーム対応の基本について 」

クレームは、どうして発生するのか？

相手は、なぜ怒っているのか？

怒りをコントロールするにはどのようにすればよいのかを知る。

顧客からのクレームに対する上手な対応の仕方を知る。

クレームの対応の基本を守り、しっかりした対応をとることで顧客をつなぎとめ、更に強力なファンになっていただくことをめざします。



pixta.jp - 24611714



## 「 参 考 資 料 」

1月以降の行事予定表と一緒にお送りしております小冊子「クレーム対応のキホン」を使用しますので、参加者される方は、当日必ずご持参ください。

<聴講いただくに当たって>

- ◆ 新型コロナウイルスの感染状況により、中止する場合があります。その場合は、当会HPにお知らせしますので、事前にご確認のうえご出席いただきますようお願いいたします。
- ◆ 新型コロナウイルスの感染拡大防止として次の点にご協力ください。
  - ・ 当日はマスクをご着用ください。
  - ・ 37.5℃以上の発熱がある場合や体調がすぐれない場合は、ご来場をお控えください。
  - ・ ご入場時には、検温及び手指の消毒にご協力をお願いします。なお、37.5℃以上の発熱が探知された場合は、ご入場をお断りさせていただきます。
  - ・ 近接した距離での会話をご遠慮いただくとともに、社会的距離の確保の徹底をお願いいたします。

