

新任者研修

「お客さま対応の基本」～お客さま相談室の実務から学ぶ～

この研修では、消費者対応部門の3年以内の新任者の方を対象に、お客さま対応部門に必要な基礎知識や役割、機能、姿勢などを、講義と応対演習で学ぶ研修です。

【プログラム】当日のスケジュールは次ページをご覧ください。

講座1「お客さま対応の基本」

講座2「知っておきたい！お客さま対応の法知識」

講座3「苦情対応の基本と手順」

応対演習「学んだことを実践してみよう」

※1 グループ4～5名で応対演習(ロールプレイング)を行いますので、ご承知おきください。

【講師】

ACAP 企業研修委員会 委員

<開催日・場所>

2024年10月8日(火) 10:00～17:00	TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール (東京都渋谷区代々木2丁目1-5 JR南新宿ビル4階) 交通:JR 新宿駅 南口から徒歩約5分 都営地下鉄新宿線・大江戸線・京王新線[新宿駅] A1 出口より徒歩2分
-------------------------------------	--

対象

消費者対応部門の3年以内の新任者の方
※研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申し込みはご遠慮ください。

受講料
(税込み)

25,300円:正会員および正会員の所属企業社員
34,100円:未加入企業の方(正会員の関連企業は未加入企業扱い)

募集人数

30名 <最少催行人数 15名>
※同一企業から複数のご参加も可能です。

締切日

9月27日(金)
※お申込み順、定員に達し次第締め切ります。

キャンセルポリシー

10月7日以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。

その他

昼食時にお弁当とお茶を用意しています。

問い合わせ先

ACAP 事務局 TEL: 03-3353-4999 [メールでのお問い合わせ](#)

申込方法

ACAPホームページ(右のQRコード)よりお申込みください。



◆プログラム・スケジュール

9:45~10:00	受付
10:00~10:15	<開講・ガイダンス等>
10:15~11:30	<講座1>「お客さま対応の基本」 株式会社シーボン お客様サポートセンター 葛西 理恵
11:30~11:40	休憩
11:40~12:10	<講座2>「知っておきたい！お客さま対応の法知識」 アスクル株式会社 お客様相談室 御調 一良
12:10~13:10	昼食・休憩
13:10~14:25	<講座3>「苦情対応の基本と手順」 株式会社ゼンショーホールディングス グループ総務本部コンプライアンス部 CS室 室長 川瀬 真樹子
14:25~14:35	休憩
14:35~16:50	<応対演習>「学んだことを実践してみよう」 ・講座1のお客さま対応の基本、講座3の苦情対応の手順について、実践演習を通じて適切な対応を身につけます。 ・事例についてグループ内で、全員参加でロールプレイング、ディスカッションを行います。 ・苦情を申し出る際の消費者心理と企業対応による満足度を、疑似体験を通じて消費者の立場から理解します。 ・業種による考え方や対応の違いに、新たな気づきが生まれます。
16:50~17:00	<閉講> アンケート、修了証書授与、閉講挨拶

※適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。