

顧客満足度を高めるクレーム対応のスキルアップをめざす!

CS研究フォーラム

会員募集のお知らせ



企業のお客様相談室、営業等、お客様と直接触れあうご担当者の皆様に、クレームへの対応を中心とした毎月の勉強会と年4回の実習研修による顧客満足度を高めるスキルアップと異業種交流の研究会へのお誘い

会員募集にあたり

企業にとってお客さまからのクレームは厄介なものであると同時に、対応がよければお客様を企業、製品のファンにするチャンスでもあります。対応がまずければ二次クレームが発生するだけでなく、インターネット時代には多大な損害を被ることにもなりかねません。中にはクレマーといわれるお客様や専門知識を持ったお客様もおられ、その対応も難しいものです。さらに新規顧客の拡大が難しい不況下においては、既存顧客の定着化はより重要となってまいります。

今や、クレーム対応ひとつで企業の発展や存亡の危機まで握る重要なセクションといえるでしょう。

CS研究フォーラムでは、クレーム対応のスキルアップのために毎月の勉強会と年4回の実習による研修を行います。

会員制度で行いますので、社員研修、異業種交流、情報交換の場としても積極的にご利用下さい。



運営要領

お客様相談室をはじめとする企業の顧客対応担当者のための、関連知識の向上、スキルアップを目的として 毎回独立したテーマの勉強会(年8回)と全日の実習による実務研修(年4回)を開催いたします。定例会は毎月1回、午後1時30分~16時、全日研修は2か月おきに年4回、10時~16時30分、いずれも東京 都内会議室で併せて年間12回開催いたします。

募集会員:

◆企業正会員◆ 1社2名登録で、年会費199,500円(消費税込み、本体190,000円)

年8回の例会と年4回の実習研修に各2名まで参加できます(代理・交替出席も可能)。3名以上ご登録希望の企業様は、1名につき21,000円加算。

また例会に登録メンバー数を超過して追加参加を希望される場合は、1名につき資料代等5,000円で受け付けます(座席に余裕のある場合に限らせていただきます。)全日研修の追加参加費用は資料代、実習費、昼食・飲み物代を含め1名追加ごとに15,000円となります。

◆全日研修会員◆ 1名登録で、年会費126,000円(消費税込み、本体120,000円)

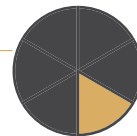
地方の企業様等で、毎月の勉強会に参加が難しく、年4回の実習研修のみに参加希望される企業会員。1名登録、全日セミナーに全4回無料参加できます。(1名のみ。追加参加費用は企業正会員と同様です。代理出席も可能です。)

(株)グローバリンクスは、20年以上にわたって「プレゼンテーション・スキル」「ネゴシエーション・スキル」「ミーティング・スキル」などのビジネス・コミュニケーション・スキルや「外国人の人事労務管理スキル」をはじめとするマネジメントに関する教育研修を提供する専門機関です。



GLOBALINX CORP

International Training Consultants Since 1968
 ハイ・ポテンシャルな国際企業人を
 育て個人と組織の成長を応援します



過去の例会とスケジュール

2008年4月18日(金) 10:00~16:30 (全日研修)	「クレーム電話を受ける技術」 橋本 尚美氏 橋本尚美事務所代表 研修インストラクター
2008年5月15日(木) 13:30~16:00 (例会)	「効果的クレーム対応を実現するポイント」 角脇 さつき氏 (株)プロフェッショナルアカデミー 代表取締役
2008年6月17日(火) 13:30~16:00 (例会)	「クレーム対応に活かすカウンセリングの理論と技法」 岩井 俊憲氏 ヒューマンギルド代表 青森公立大学非常勤講師 心理学博士
2008年7月16日(水) 10:00~16:30 (全日研修)	「顧客満足度を高めるクレーム対応と処理交渉術」 雨宮 利春氏 経営教育コンサルタント 研修インストラクター
2008年8月22日(金) 13:30~16:30 (例会)	「クレーム対応担当者のメンタルヘルス」 橋本 尚美氏 橋本尚美事務所代表 研修インストラクター
2008年9月11日(木) 13:30~16:00 (例会)	「お客様対応における個人情報保護の留意点」 吉新 拓世氏 田島総合法律事務所 弁護士
2008年10月23日(木) 10:00~16:30 (全日研修)	「基本からブラッシュアップまで クレーム対応の実習講座」 大坪 志保枝氏 インサイトラーニング(株) 専務取締役
2008年11月11日(火) 13:30~16:30 (例会)	「実体験から学んだ クレーム対応テクニック」 岩下 恵子氏 (株)プロフェッショナルアカデミー インストラクター
2008年12月9日(火) 13:30~16:00 (例会)	「タイプ別お客様対応法」 岩井 俊憲氏 ヒューマンギルド代表 青森公立大学非常勤講師 心理学博士
2009年1月14日(水) 10:00~16:30 (全日研修)	「クレームへの返事の手紙の書き方」 雨宮 利春氏 経営教育コンサルタント 研修インストラクター
2009年2月18日(水) 13:30~16:00 (例会)	「お客さま相談室での新部員研修の進め方」 橋本尚美氏 橋本尚美事務所代表研修インストラクター
2009年3月18日(水) 13:30~16:00 (例会)	「クレーム対応における法律知識」 吉新拓世氏 田島総合法律事務所弁護士

★会場は、東京都心の会議室(メイン会場=オカモトヤ会議室<地下鉄虎ノ門駅前、霞ヶ関駅徒歩4分>)で開催の予定です。

例会参加方法

例会のご案内は原則として開催の1か月前に、登録メンバー宛にメールでご案内致します。出欠は、開催日の1週間までに出席者名をメールでご連絡下さい。資料、コーヒー等ご用意してお待ちしております。また、全日研修では、昼食もご用意いたします。

申込み方法

- ① 下記申込書に必要事項を記入の上、郵送又はファクシミリでお申し込み下さい。
- ② オンライン申込みの場合はこちらから⇒ www.globalinx-itc.com/CS%20Kenkyukai/cs_onlineform.html
-お申込み確認後、折り返し請求書を郵送いたしますのでお振込下さい。
-お申込みは随時受け付けております。有効期間は原則としてご入金の当月から翌年の前月までの1年間となります。
-主催者側に責のない会員都合による途中退会の場合は、ご返金いたしかねます。

会員申込書 (□ 企業正会員 / □ 全日研修会員 に申込みます)

申込み専用FAX 03-3425-0766

会員の種類	企業正会員 2名登録 / ()名追加登録 / 全日研修会員	
会社・組織名	①	②
所属部署/役職名	①	②
登録者名	①	②
連絡先(会社)住所		
連絡先(電話番号)	①	②
連絡先(電子メール)	①	②

※ 3名以上ご登録希望の企業正会員は、お手数ですが別紙に追加会員名/アドレスをお書きの上、ご送付ください。

株式会社グローバルリンクス

(〒101-0041) 東京都千代田区神田須田町2-23野村第一ビル5階 CS研究フォーラム 担当:福田 090-2566-9320

電話 03(5297)8243 ファックス 03(5297)8689

電子メール: info@globalinx-itc.com URL: <http://www.globalinx-itc.com>

