

“クレーム対応の基礎からコミュニケーション活性化まで学べます”

1部 『これだけは知っておきたいクレーム基礎講座』

2部 『シナプソロジー普及員養成講座』

| 名古屋 | 日時 | 2019年 7月 2日 火曜日 | | 【参加費】 | | |
|-----|----|-----------------|-------|-------|-------|---------------|
| | 1部 | 開始 | 10:00 | 終了 | 12:30 | 1部 3,240円(税込) |
| | 2部 | 開始 | 14:00 | 終了 | 15:30 | 2部 4,860円(税込) |

クレームはお客様の不満から起こる当然の主張です。しかし、対応方法を間違えるとお客様との関係は崩れ、他社へ去っていきます。1部ではお客様の心理を理解し適切な対応を行えば、お客様との関係を深め、個客になっていただけるきっかけにもなります。8割は初期対応で解決できるといわれています。まずは、真摯な態度で誠意ある説明を行うことを通して信頼される企業を実現するための心構え、対応技術を学べます。

2部ではシナプソロジープログラムの実践を通して、他者とのコミュニケーションの活性化や身体運動によって疲労感の低下や抑うつ効果(活動的快の心理的向上)が期待できるメンタル不全防止法を学べます。ヒューマンエラーの撲滅や業務への集中力向上による業務効率アップに多大な効果があり、判断力向上による問題解決力アップも期待できます。また、プログラム修了後にはシナプソロジー普及員認定カードを取得することができ、職場導入が容易になります。

1部 クレーム基礎 内容

- お客様のメッセージ(クレーム)を通して企業価値を上げる
 - CSの実現と私達の役割
 - クレームの発生原因と予防法
 - 問題の起こり方・取り上げ方
- クレーム対応の基礎
 - クレームの種類
 - クレーム発生時におけるお客様心理と対応者の心理
 - 企業側の誠意とは・応対手順の理解

2部 シナプソロジー普及員養成 内容

- シナプソロジーとは？
 - シナプソロジー導入の効果と容易性
 - 脳に関する豆知識
 - シナプソロジーの活用事例紹介
- シナプソロジーをやってみよう！！
 - シナプソロジーの体験
 - 身近な人とシナプソロジーを実践できるようになる！！
- 認定カード授与 ★資格取得
 - 職場導入で生産性向上

本講座の特徴

- 本講座はクレーム対応の基礎からメンタル不全防止、コミュニケーション活性化まで学ぶことができます。(※どちらかのみでもご参加可能です)
- 講義のみならず、「視覚」「聴覚」「触覚」などの感覚器へ様々な刺激を与えながら楽しく学べます。



『クレーム対応基礎・シナプソロジー普及員養成 講座』

名古屋会場 日程：令和元年7月2日(火)
一部：10:00～12:30(受付09:45～) 二部：14:00～15:30(受付13:45～)
会場：名古屋市公会堂 第6集会室
〒466-0064 名古屋市昭和区鶴舞1-1-3
(地下鉄鶴舞線「鶴舞駅」4番出口より徒歩2分)
(市バス「鶴舞公園前」より徒歩3分)
(JR中央線「鶴舞駅」より徒歩2分)

参加費 一部(クレーム基礎)：3,240円(税込)
二部(シナプソロジー)：4,860円(税込)
※お申込み確認後、責任者の方へ請求書をお送りいたします。
開催の2週間前までにお振込みをお願いいたします。

お問合せ 株式会社プロカレント
お申込先 Tel：052-269-0267 mail：seminar@procurrent.jp

申込方法 下記のいずれかの方法でお申込ください(同業及び営業目的の方はご遠慮ください)。
①弊社ホームページ <http://www.procurrent.jp/>
②FAX: 020-4623-9727(セミナー専用) 下記に必要事項を記入し送信ください

(株)プロカレント セミナー担当者行

『クレーム対応基礎・シナプソロジー普及員養成 講座 申込書』

※連絡欄には、ご連絡の際の代表者に○をつけてください。

※お申込み責任者とご参加者が同一の場合は参加者欄に同上とご記入ください。

記入日:令和元年 月 日

| | | | | | |
|--|--|----------|-----|----|--------|
| 会場 | 名古屋(7/2) | | | | |
| | <input type="checkbox"/> 1部:クレーム基礎 <input type="checkbox"/> 2部:シナプソロジー <input type="checkbox"/> 1部・2部 両方 | | | | |
| 企業名 | | | | | |
| 住所 | | | | | |
| TEL | | | FAX | | |
| 申込責任者 | ※連絡 | 氏名(ふりがな) | 所属 | 役職 | E-mail |
| | | | | | |
| 参加者お名前 | | | | | |
| | | | | | |
| ■本セミナーは何でお知りになりましたか DM / 弊社営業担当者からのご案内 / HP / その他[] | | | | | |

(会場地図や変更等、当紹介セミナーに関するご連絡は、代表者の方にさせていただきます。)

※ご記入していただいた情報は、本セミナーの運用及び弊社からのご案内に限り利用させていただきます。

Fax:020-4623-9727(セミナー専用)