

 図解でわかる部門の仕事『新版 お客様相談室』のご案内

ACAPでは25周年をむかえた2005年10月に、単行本『新版 お客様相談室』を日本能率協会マネジメントセンターから発行いたしました。同書は2000年発行『お客様相談室』を全面的に新しくしたものです。是非ご一読くださいますよう、ご案内いたします。



定価 1,575 円(本体 1,500 円+税)にて当会で販売しています。FAXでお申込み下さい。(送料は別途申し受けます)。お申込みいただき次第、請求書同封の上ご送付いたします。

目次

●お客様相談室の社内関連図	12 お客様対応における危機管理／
●お客様相談室の社外関連図	13 行政・消費者団体への対応／
第1章	14 担当者の教育・研修
お客様相談室の機能	第3章
1 お客様相談室の必要性／	お客様相談室に必要な知識
2 お客様相談室の位置づけ／	15 消費者行政の仕組み／
3 お客様相談室を開設するには	16 関連の法律／
第2章	17 資格制度と研修等／
お客様相談室の実務	18 消費者関連の団体
4 お客様対応の姿勢と原則／	第4章
5 問い合わせ・相談対応／	お客様相談室の今後の課題
6 苦情対応／7 文章管理と	19 お客様対応の機能進化に向けて／

システム化／	20 今後の課題
8 消費者情報の フィード バック／	付録
9 取扱説明書、表示、パンフレット、 広告のチェック／	●お客様相談室専門用語集
10 お客様相談室としての情報開示／	●消費者基本法
11 お客様対応における個人情報 保護／	●製造物責任法
	●消費者契約法(抄)
	●公益通報者保護法

ACAPのFAX番号 03-3353-5049

『新版 お客様相談室』購入申込書 (FAX用)	
住所 〒	申込部数 冊
電話番号	
社名等	
部署名	
担当者名	