

中堅層・二次対応者研修

◆日時 2022年6月14日(火) 12:45~17:30

◆会場 国立オリンピック記念青少年総合センター

※新型コロナウイルス感染症対策の今後の状況により、研修を中止または延期する場合がございます。その際は、改めて個別にご案内いたします。何卒ご了承ください。

※本研修では、グループ討議(1グループ6名)を行いますので、ご承知おきください。(マスク着用およびソーシャルディスタンス確保)。

◆スケジュール

12:30~12:45	受付
12:45~12:50	<開講・ガイダンス等> 開講挨拶、ガイダンス、講師・アドバイザー紹介、ACAPのご案内
12:50~13:50	<講座1> 「お客さま対応の心構えと留意点 -ファンを増やすお客さま対応業務!-」 ダイアナ株式会社 お客様相談室 新田康人 👉 中堅・二次対応者に求められる責任や役割、仕事の手順と注意点について お客さま対応の基本を確認しながらお話させていただきます。
13:50~14:00	休憩
14:00~15:10	<講座2> 「明日から役立つ実践講座-8つの失敗、8つのお悩みを解決-」 株式会社ンジシージャパン 元お客様相談室長 谷本 清 👉 仕事に慣れてきた今、誰もが陥りやすい失敗、誰もが抱えるお悩みを、ずばり解説、解決します。
15:10~15:20	休憩
15:20~17:20	<グループ討議> 具体的事例を題材にグループディスカッション 事例(グループごとに決定)※各自が抱えているお悩みでも可能 ①「あなたでは話にならない。上司に代われ」と言われた ②延々1時間も話を続けられ、切ることができない ③苦情を申し入れ慣れている方への対応 ④次から次へと質問を展開してくる方への対応 ⑤製品に不具合があったが現物がない ⑥今回の商品はいつもと違う。異常なしの検査報告には納得できない ⑦お客さまの取り扱いが原因だが、納得してもらえない ⑧「なぜ公表して回収しないのか?」と言われた ⑨治療費、休業補償の請求への対応方法 👉 <ul style="list-style-type: none">・異業種でのグループ構成です。・現実に抱えている課題や問題点について討議をすることで、現状の問題点を明確にすることができます。・経験豊富な会員が各グループのアドバイザーを務めます。
17:20~17:30	<閉講> アンケート、修了証授与、閉講挨拶

◆日 時	2022年6月14日(火) 12:45～17:30
◆会 場	国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟402号室 (東京都渋谷区代々木神園町3番1号 TEL 03-3469-2525) 交通 : 小田急線 参宮橋 徒歩約7分他
◆対 象	消費者対応部門の中堅層・二次対応者の方 ※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願います。
◆定 員	24名 <最少催行人数 12名> (同一企業から複数のご参加も歓迎します) ※最少催行人数に達しなかった場合には中止となる可能性がございます。 万が一、中止となる場合は1週間前までにご連絡いたします。
◆締 切	5月17日(火) お申し込み順に承り、定員になり次第締め切り
◆受 講 料	会員および会員の所属企業社員は15,400円、未加入企業の方は23,100円 会員の関連企業は未加入企業扱い。受講料は資料代、消費税込です。
◆申込方法	ACAPホームページよりお申し込みください。
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ・お申し込みを受け付けた方には案内状と地図をメール添付でお送りいたします。 ・ご請求書は、6月14日(火)頃より郵送いたします。6月21日(火)までにご請求書が届かない場合はACAP事務局 (TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。 ・6月13日以降キャンセルされた方は受講料を徴収させていただきますので、ご承知おきください。 ・本研修の受講料のお振込は、状況を鑑み、研修開催日以降、7月末日までをお願いいたします。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。 ・グループ討議用に、ご自身の失敗事例をご用意ください。(まとめる必要はありません) ・建物の関係上、空調があまりきかないので、調節できる服装でお越しください。

ACAP 研修の新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防に関して

新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防および拡散防止のため、研修の実施に際して下記のとおり開催方法を見直しましたことをお知らせいたします。

ご受講いただく皆さまにおかれましては、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【開催にあたり】

＜開催時間(カリキュラム)の見直し＞

・昼食時間を挟まない、12:45～17:30 の開催

＜ソーシャルディスタンスの維持＞

・120 人定員研修室に募集受講生を 24 名までとし、アドバイザー、スタッフ等研修室定員数の半数以下とする

・机は 3 人掛けテーブルに 1 人とする

＜その他＞

・受講生、アドバイザー、スタッフ全員のマスク着用を必須とする

・アドバイザー、スタッフの体調管理

・受講生の方全員の来場前の検温

・会場の感染症予防措置に従う行動をとる

【ご受講いただく皆さまへのお願い】

研修当日はご来場前に、体調チェックおよび検温をお願いします。風邪の症状、体調不良、発熱があるなどに当てはまる方は、誠に恐れ入りますが、ご来場をお控えいただけますようお願い申し上げます。

・体調不良を感じられた場合は、スタッフまでお申し出願います。

・受付時に口頭にて健康状態のご確認をさせていただきます。ご協力をお願いいたします。

以上