

公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)主催

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～

日時：2024年5月29日(水)10:00～16:30

会場：TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール

スケジュール

9:45～10:00	受付
10:00～10:15	<開講・ガイダンス等> 開講挨拶、ガイダンス
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」 元TOTO株式会社 谷一 暢樹
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」 元ダイアナ株式会社 お客様相談室長 新田 康人
14:25～14:35	休憩
14:35～16:15	<アドバイザーに聞いてみよう！～みなさんのお悩みにお答えします～> 事前にいただいた受講者からの日ごろの悩み、疑問に、アドバイザーがお答えいたします。複数のアドバイザーから、体験に基づいたアドバイスをいただくことができます。色々な考え方があり、視野も広がります。
16:15～16:30	<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。

実施概要

日 時	2024年5月29日(水) 10:00~16:30
会 場	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)
対 象	消費者対応部門の3年以内の新任者の方
募集人員	30名<最少催行人数 15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は中止になる可能性があります。 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20日(月) (お申し込み順、定員に達し次第締め切り)
受 講 料	正会員および正会員の所属企業社員は25,300円、未加入企業の方は34,100円。 (正会員の関連企業は未加入企業扱い。) ※受講料は資料代、昼食代(お茶付き)、消費税込です。
申込方法	ACAP ホームページの「お申し込み」フォームよりお申し込みください。 ※ご入力いただいた「お悩み、ご相談等」は、講義の中で取り上げさせていただくため、 抜粋して当日の配布資料に掲載させていただく場合があります(社名・氏名は非公開)。 講義の中で可能な範囲でお答えいたしますが、全てに回答できない場合があります。 予め、ご了承ください。
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 5月29日(水)頃より郵送いたします。6月10日(月)までに届かない場合はACAP事務局 (TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。 ・ 5月28日(火)以降に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、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。 ・ 会場の温度の個別対応が難しい場合がありますので、調整可能な服装でお越しください。
アドバイザー	ACAP 企業研修委員会委員