## (公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

## 中堅層·二次対応者研修

- ◆日 時 2024年6月21日(金)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 (新宿)

## ※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。

## ◆スケジュール

◆人ケンュール			
9:45~10:00	受付		
10:00~10:10	く開講・ガイダンス等>	»	
10100	開講挨拶、ガイダンス、講師・アドバイザー紹介、ACAPのご案内		
	<講座1>(60分)		
	「お客さま対応の基本と留意点 ーファンを増やすお客さま対応業務!ー」		
	元 株式会社ブリヂストン 守谷 昌志郎		
	◆ 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		
10:10~13:45	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。		
(昼食・休憩を含む)			
(生食・下窓で占む)	<b>&lt;講座 2&gt;(90 分)</b>		
	「明日から役立つ実践講座 一失敗事例に学ぶ こんな時どうする?一」		
	アスクル株式会社 お客様相談室 御調 一良		
	∲ 仕事に慣れてきた今、誰もが陥りやすい失敗・お悩みを、ワークを通して考え、		
	ずばり解決します。		
13:45~13:55	休憩		
	<グループ討議>(140分) 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	T能	
	①「あなたでは話にならない。上司に代われ」と言われた		
13:55~16:15	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応対	<ul><li>・異業種でのグループ構成です。</li></ul>	
	④ 次から次へと質問を展開してくる方への応対	・現実に抱えている課題や問題点	
	⑤ 製品に不具合があったが現物がない	について討議をすることで、	
	⑥ 今回の商品はいつもと違う。異常なしの検査報告には	現状の問題点を明確にすること	
	納得できない	ができます。	
	⑦ お客さまの取り扱いが原因だが、納得してもらえない	・経験豊富な会員が各グループの	
	⑧ 「なぜ公表して回収しないのか?」と言われた	アドバイザーを務めます。	
	⑨ 治療費、休業補償の請求への対応方法		
16:15~16:30	<b>&lt;閉講&gt;</b>		
	アンケート、修了証授与、閉講挨拶		

◆日 時	2024年6月21日(金) 10:00~16:30	
◆会 場		
▼云 场		
	(東京都渋谷区代々木2丁目1-5 JR 南新宿ビル4階)	
	交通 : JR 新宿駅 南口から徒歩約 5 分	
	都営地下鉄新宿線・大江戸線・京王新線[新宿駅] A1 出口より徒歩 2 分	
◆対 象	お客さま対応部門の中堅層・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	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	6月12日(水) ※お申し込み順、定員になり次第締め切ります。	
◆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。	
(税込み)	正会員の関連企業は未加入企業扱い。	
◆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	● 昼食時にお弁当とお茶をご用意しています。	
	● 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21日(金)頃より郵送いたします。7月10日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。	
	● 6月20日(木)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、8月末日までにお願いいたします。	
	● 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、ご自身の成功事例もしくは、失敗事例をご用意ください。(まとめる	
	必要はありません)グループ討議の際のテーマとさせていただく場合があります。	
	● 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	
	しい。	