

第48回「ACAPマインド・アップ講座」のご案内

「お客様相談室 ZERO からのスタート

—お客様相談室構築からカスハラ対策まで—

講師：田中 美津子 氏 日本菓子BB協会 事務局長

第48回マインド・アップ講座は、日本菓子BB協会の事務局長の田中美津子様を講師としてお招きします。前職(アサヒグループ食品株式会社)では、経験も知識もないまま新設のお客様相談室室長となり、「お客様対応はこれでいいの?」「対応者の負担は、どうすればいい?」と、日々様々な疑問を抱えながらお客様相談室を構築されてきました。2020年6月に「グレークレームを“ありがとう!”に変える応対術」(日本経済新聞出版本部)を共同執筆。現在の職場ではカスハラ対策に取り組まれており、その豊富な実務体験について、お話しいたします。

また、今回、事前に募集したテーマで講師と参加者同士で気軽に懇談いただくフリーディスカッションの時間も設けました。皆さまご自身のネットワークを広げながら、ちょっとしたお悩みやお困りごとを解決するヒントを得ることができます。ぜひお気軽にご参加ください。

■日時：2024年7月11日(木) 14時00分～16時50分 (受付開始:13時45分)

■会場：日本財団 第1・第2会議室(東京都港区赤坂1丁目2番2号日本財団ビル)

■対象：ACAP正会員企業のお客様対応部門に所属する女性 *会員以外の方も可

■プログラム：14:00～14:05 開会挨拶

14:05～15:05 講演

15:15～15:55 質疑応答

16:00～16:45 フリーディスカッション(事前にテーマを募集)

16:45～16:50 閉会挨拶・事務連絡 *適宜休憩を挟みます

■定員：20名(応募者多数の場合は抽選)

■参加費：講座 3,000円(税込み)

*当日、受付で現金にて承ります。ACAP領収書をお出しします。

*7月10日以降のキャンセルは、参加費を申し受けます。あらかじめご了承ください。

■申込締切：2024年6月27日(木)

■抽選結果の連絡：2024年6月28日(金)に全員にメールにてご連絡します。

*メールが届かない場合は、お手数ですがご連絡ください。

■お問い合わせ：ACAP事務局 03-3353-4999