

顧客満足度を高めるクレーム対応のスキルアップを目指す！

CS研究フォーラム

会員募集のご案内

企業のお客様相談室、営業等、お客様と直接触れあうご担当者の皆様に、クレームへの対応を中心とした毎月の勉強会と年4回の実習研修による顧客満足度を高めるスキルアップと異業種交流の研究会へのお誘い



会員募集にあたって

企業にとってお客様からのクレームは厄介なものであると同時に、対応がよければお客様を企業、製品のファンにするチャンスでもあります。対応がまずければ二次クレームが発生するだけでなく、インターネット時代には多大な損害を被ることにもなりかねません。中にはクレマーといわれるお客様や専門知識を持ったお客様もおられ、その対応も難しいものです。さらに新規顧客拡大が難しい不況下においては、既存顧客の定着化はより重要です。今や、クレーム対応ひとつで企業の発展や存亡の危機まで握る重要なセクションといえるでしょう。

CS研究フォーラムでは、クレーム対応のスキルアップのために毎月の勉強会と年4回の実習による研修を行っております。

会員制度をご用意いたしましたので、社員研修、異業種交流、情報交換の場としても積極的にご利用下さい。

CS研究フォーラム

＝運営要領＝

お客様相談室をはじめとする企業の顧客対応担当者のための関連知識の向上、スキルアップを目的として毎回独立したテーマの勉強会（年8回）と全日の実習による実務研修（年4回）を開催いたします。

定例会は毎月1回、13時30分～16時30分、全日研修は2か月おきに年4回、10時～16時30分、いずれも東京都内会議室で併せて年間12回開催いたします。

募集会員： ◆**企業会員**◆ 1社2名登録で、年会費194,400円（消費税込み）
年8回の例会と年4回の全日研修に各2名まで参加できます（代理・交替出席も可能）。
3名以上ご登録希望の企業様は、1名につき43,200円（消費税込み）加算。
また例会に登録メンバー数を超過して追加参加を希望される場合は、1名につき資料代等5,400円で受け付けます（座席に余裕のある場合に限りさせていただきます。）全日研修の追加参加費用は資料代、実習費、昼食・飲み物代を含め1名追加ごとに10,800円となります。

◆**個人会員**◆ 1名登録で、年会費120,960円（消費税込み）

原則として、個人でお支払いの方（企業宛の領収書は発行できません。企業で会費をお支払いの場合は、企業会員となります。）ご本人1名登録。年8回の例会と年4回の全日研修にご本人のみ無料参加できます。代理出席、交替出席、追加割引参加はございません。

<テキスト送付サービス>会員がご参加いただけなかった場合は、後日テキストを郵送いたします。

申込み方法：裏面の申込書に企業会員、個人会員の別、所属機関、登録会員名、連絡先等必要事項をご記入の上、郵送又はファクシミリでお申し込み下さい。また、ネット上からもお申し込みいただけます。インターネット“CS研究フォーラム”Webサイト(<http://cs.k-forum.info>)内の申込フォーム(<http://cs.k-forum.info/moushikomi.html>)に必要事項をご入力の上、ご送信下さい。折り返し請求書を郵送いたしますので、お振込下さい。お申込みは随時受け付けております。有効期間は原則としてご入金の当月から翌年の前月までの1年間となります。主催者側に責のない会員都合による途中退会の場合は、ご返金いたしかねます。

<http://cs.k-forum.info>

◆過去の例会とスケジュール◆

2016年3月11日(金) (例会)	13:30～16:30 「お客さま相談室 新部員指導の方法」 北原 悦子 氏 インフィニティ・ヴォイス代表 (社)人財開発支援協会 チーフインストラクター
2016年4月13日(木) (全日研修)	10:00～16:30 「お客さまが引き下がる気になるクレーム対応特有の手順とボキャブラリー」 中村 友妃子 氏 (有)カスタマーケアプラン 代表取締役
2016年5月25日(水) (例会)	13:30～16:30 「お客様対応における法知識」 吉新 拓世 氏 弁護士法人Martial Arts パートナー 弁護士
2016年6月16日(木) (例会)	13:30～16:30 「ロールプレイで身につけるクレーム対応実践ノウハウ」 大井 澄子 氏 (有)オフィスオオイ 代表取締役 研修インストラクター
2016年7月11日(月) (全日研修)	10:00～16:30 「Win-Winの解決を目指す クレーム対応と処理交渉術」 雨宮 利春 氏 (社)人財開発支援協会 代表理事 研修インストラクター
2016年8月4日(木) (例会)	13:30～16:30 「科学的手法(感性制御技術)によるお客様感情を察知したクレーム対応」 宮竹 直子 氏 (株)感性労働研究所 代表取締役
2016年9月26日(月) (例会)	13:30～16:30 「『あなただから』と言っていたくクレーム対応実践」 角脇 さつき 氏 (株)プロフェッショナルアカデミー 代表取締役
2016年10月12日(水) (全日研修)	10:00～16:30 「アドラー心理学をベースにクレームの心理とカウンセリング手法による対応」 岩井 俊憲 氏 (有)ヒューマンギルド 代表取締役 心理学博士
2016年11月17日(木) (例会)	13:30～16:30 「クレーム対応担当者のための目で見える自己理解」 北原 悦子 氏 インフィニティ・ヴォイス代表 (社)人財開発支援協会 チーフインストラクター
2016年12月8日(木) (例会)	13:30～16:30 「クレームを増大させない敬語のコツ」 大井 澄子 氏 (有)オフィスオオイ 代表取締役 研修インストラクター
2017年1月24日(火) (全日研修)	13:30～16:30 「お客様へのお詫びの手紙、メールの書き方」 馬場 成一 氏 (株)プロフェッショナルアカデミー 開発担当取締役
2017年2月24日(金) (例会)	13:30～16:30 「お客さまの気持ちを傷つけずに納得させる 絶妙な断り方のテクニック」 雨宮 利春 氏 (社)人財開発支援協会 代表理事 研修インストラクター
2017年3月28日(火) (例会)	13:30～16:30 「クレーム電話対応のスキルアップ研修」 中村 友妃子 氏 (有)カスタマーケアプラン 代表取締役

★専用会場(勝永六番町ビル1階会議室<市ヶ谷、四ツ谷、各徒歩5分>)にて開催いたします。

例会参加方法:例会のご案内は原則として開催の1か月前に、登録メンバー宛にメールでご案内致します。
出欠は、開催日の1週間までに出席者名をメールでご連絡下さい。資料、コーヒー等ご用意してお待ちしております。また、全日研修では、昼食もご用意いたします。

CS研究フォーラム

〒156-0053 東京都世田谷区桜1-58-10
TEL090-2566-9320 FAX03-3425-0766
e-mail :cs@k-forum.info

<http://cs.k-forum.info>

CS研究フォーラム

会員申込書

申込みFAX№ 03-3425-0766

(企業会員 / 個人会員 に()月より入会申込みます。)

内にチェックしてください。

会員の種類	企業会員 2名登録 / ()名追加登録 / 個人会員の別 (○をおつけください)	
会社(組織)名		
部署/役職	①	②
登録者氏名	①	②
連絡先(会社)住所	〒	
連絡先電話番号	①	②
連絡先メールアドレス	①	②

■3名以上ご登録希望の企業会員は、お手数ですが別紙に追加会員名/アドレスをお書きの上、ご送付ください。