

(社)北海道LPガス協会  
http://hokkaidolpg.or.jp/



## ビジネスマナー クレーム防止力向上 講習会のお知らせ

1. 講習会内容 Aコースでは、「言葉遣い」等は、お客様への対応で一步間違えると取引の解約につながるなどの重大な事項です。

例えば、お客様からガス料金の問い合わせに「会社で決められているから」「うちは基本料金が高いから」のように他人事では、お客様は納得しません。また、「対応した社員の受け答えが横柄で気分を害した」等の販売事業者への苦情が、当協会の「お客様相談所」へ寄せられています。

お客様へ好印象を与えるために「言葉遣い」、「電話対応」、「社会人としての知識」までをロールプレイングを行いながら、受講したその日からすぐに役立つ講習会を実施します。

Bコースでは、「なぜクレームは起こるのか」クレームの基本を再確認し、日常行っているクレームの対応を振り返り、問題点を洗い出したうえで、お客様満足につながるコミュニケーションのポイントを考えます。ご自分はもちろん仲間も仕事がしやすくなるような対応ができるよう、ワークやロールプレイングなど実践中心に進めていきます。

2. 受講対象者 Aコース(ビジネスマナー講習)………新入社員及び、新入社員の教育を行う方。  
Bコース(クレーム防止力向上講習)………関心のある方、社員に教育を行う方。

3. 講習会場の日時  
(駐車場所の責任は一切負いません。)

開催地	講習日	講習会場	会場住所	定員
Aコース	4月24日(火)	(社)北海道LPガス協会 2階	札幌市白石区中央3条3丁目1-40	30
Bコース	4月25日(水)	(社)北海道LPガス協会 2階	札幌市白石区中央3条3丁目1-40	30

4. 講習科目 Aコース (1) 社会人としての基本マナー  
(2) 言葉遣い・電話対応マナー  
Bコース (1) クレーム対応の基礎知識  
(2) クレーム対応に必要なコミュニケーション力 } 午前9時～午後5時

5. 申込期間 平成30年4月9日(月)～4月13日(金)まで **※定員になり次第締め切ります。**

6. 申込先と方法(申込予約と、FAXによる申込はできません)

(1) 申込先 (社)北海道LPガス協会 〒003-0013 札幌市白石区中央3条3丁目1-40 ☎(011)812-6411

(2) 申込方法 **申込用紙No.3-3**に記入等のうえ、上記申込先へ申し込みください。

①持参又は書留の場合

申込期間内に申込書と料金を一緒に持参、または現金書留(書留封筒に申込書も同封願います)にて送付ください。

②銀行振込の場合

申込期間内に受講料金等を指定振込口座へお振り込みください。(ATM・ネットバンキングも可)

**振込領収書のコピーと申込書を必ず同封してください。同封していないと受付できません。**

**※振込手数料等は、申込者負担となります。**

**※銀行振込の場合「振込金受取書」が領収書になります。当協会では発行しません。**

北洋銀行 本店営業部 普通 0509941 (社)北海道LPガス協会

※依頼人名義入力(記入)時に、先に電話番号を入力(記入)願います。

### 受講料

Aコース・Bコース各コース 受講者1名につき 10,290円

A+B2日間コース 受験者1名につき 18,520円

**※受講票を交付後の受講料等は一切返金いたしません。**

※銀行振込者の領収書は、「振込金受取書」に替えさせていただきます。当協会では発行いたしません。

8. 携行品 受講票、筆記用具、昼食

9. 個人情報について 申込みに際し頂いた個人情報は、講習業務に使用させていただきます。