

ネットショップ担当者などにおすすめ！



顧客心理を読む クレーム対応 ビジネスメール講座

10年以上のキャリアを持つネット通販業界のプロが顔が見えないお客様に対応するコツや考え方を伝授します。メールでしっかりとした対応をすることでクレームは防ぐことができます。もしクレームが発生しても、対応次第では再びお客様になっていただける可能性もあるのです。

2017年(平成29年)
開催の日程



4/11
(火)B

5/18
(木)A

6/13
(火)A

受講時間(3時間)
A: 14時~17時
B: 15時~18時

講座内容

第1部 信頼を獲得するメールとは

あなたの**基礎力をチェック**します。

- ・【ワーク】クレームがあったお客様が再購入した場合の挨拶のコツ
- ・ネットショップ購入者の心理を読む
- ・返信する場合の注意点 など

第2部 クレームを防ぐための文章術

さまざまなシチュエーションで求められる、顧客対応メールの書き方を身に付けます。**テンプレート改善のアドバイス**もします。**17種類のワーク**を通じて、顧客対応メールの書き方、送り方、誤解を招かない、印象のよい文章表現を学ぶことで、クレームの発生を予防できます。

- ・【ワーク】言いにくいことを印象よく伝える
- ・お詫びのライティングのポイント
- ・クレーム対応(こちらに非がある場合とない場合) など

第3部 相手をイライラさせないテクニック

時間をかけず、**迅速にメールを処理**するテクニックを紹介します。

- ・専任がいる場合/専任がいない場合のメール対応
- ・お客さまをイライラさせないメールのやりとり など

受講者の声

😊 **とても参考になりました。**少人数での受講でしたので、具体的に分かりやすい内容でご指導いただき実際の状況を考えながら受講することができました。

😊 今回の講座では**ワークの時間がとても多かった**ため、とても実践的ですぐに実務に役立てることができると思います。

会場

※お申し込み人数によっては、近隣の会場に変更の可能性がございます

アイ・コミュニケーション セミナールーム

東京都千代田区神田小川町2-1 KIMURA BUILDING 5階

都営新宿線「小川町駅」東京メトロ千代田線「新御茶ノ水駅」
東京メトロ丸の内線「淡路町駅」**3駅共通B7出口から徒歩1分**
JR「御茶ノ水駅」徒歩10分 / JR「神田駅」徒歩11分



参加費

21,600円(税込)/1名につき

※本プログラムは株式会社アイ・コミュニケーション(一般社団法人日本ビジネスメール協会)が提供しています。

※セミナーの内容/構成はさまざまな情報を盛り込み、随時ブラッシュアップしているため、予告なく一部変更の可能性がございます。あらかじめご了承ください。

ウェブサイトから簡単にお申し込みいただけます。FAXでのお申し込みも可能です。

ビジネスメールの教科書

検索

株式会社アイ・コミュニケーション
<http://business-mail.jp/>

〒101-0052 東京都千代田区神田小川町2-1 KIMURA BUILDING 5階
電話 03-5577-3237 / FAX 03-5577-3238 / MAIL seminar@sc-p.jp
ビジネスメールコミュニケーション講座事務局 担当: 芝崎



受講申込書

お申込みは **FAX 03-5577-3238** へお送りください

株式会社アイ・コミュニケーション 御中

※枠内に必要事項をご記入ください

参加希望日	年	月	日	申込日	年	月	日
会社名 または事業所名							
会社住所 〒 または事業所住所							
申込代表者名							
TEL				FAX			
メールアドレス				受講料合計		円	

●受講料

1名 21,600円(税込)

2名 38,880円(10%OFF、4,320円引き)

3名 55,080円(15%OFF、9,720円引き)

4名 69,120円(20%OFF、17,280円引き)

5名 86,400円(20%OFF、21,600円引き)1名分の受講料が無料

※事前のお振り込みをお願いいたします

三井住友銀行 目黒支店 (普)
6859783
カ)アイコミュニケーション

●受講者お名前・メールアドレス

1	受講日	お名前	メールアドレス
2	受講日	お名前	メールアドレス
3	受講日	お名前	メールアドレス
4	受講日	お名前	メールアドレス
5	受講日	お名前	メールアドレス

●請求書・受講証明書の発行(ご郵送住所が異なる場合は、以下にご記入ください)

NS170410

請求書

必要

不要

受講証明書

※受講日当日に会場にてお渡しいたします

必要

不要

※貴社支払予定日 ()日締め()日払い
郵送先 〒

Q:振込みの領収書は発行されますか？

A:お振込時に金融機関などが発行する「ご利用明細」が正式の領収書(払込証明)としてご利用いただけます。
(ネットバンキングによるオンライン振込みの際にも同様です)

そのため、弊社から改めて領収書(払込証明)を発行することは行っておりません。
領収書(払込証明)が必要な方は、「払込金受領証」を大切に保管してください。

※ご記入いただいた情報は、申込手続き処理および弊社からのご案内のためにのみ使用させていただきます



株式会社アイ・コミュニケーション
<http://business-mail.jp/>

〒101-0052 東京都千代田区神田小川町2-1キムラビルディング5階
電話 03-5577-3237 / FAX 03-5577-3238 / MAIL seminar@sc-p.jp
セミナー事務局