

顧客対応メールのスキルUP・再確認におすすめ！



# クレーム対応 ビジネスメール講座

本講座は、クレームを未然に防ぐ考え方、実際にクレームがきたときのメール対応を学ぶ講座です。3時間で、あなたの悩みをスッキリ解決し顧客対応メール力をアップさせます。

2017年(平成29年)  
開催の日程



10/5  
(木)B

11/7  
(火)B

12/4  
(月)B

受講時間(3時間)  
A: 10時~13時  
B: 14時~17時

## 講座内容

### 本講座のゴール

- ・クレーム対応メールの基礎が身に付く
- ・顧客の心理を理解したメールが書けるようになる
- ・適切な状況判断、メール対応ができるようになる

### 第1部 クレームの心構え

### 第2部 クレーム対応のメールを考える

- ・【ワーク】クレームのメールを分解して考える
- ・お客様が“イラッ”とするメールとは? など

### 第3部 状況による書き分け

- ・【ワーク】こちらに非がある場合
- ・【ワーク】こちらに非があるかどうか分からない場合 など

### 第4部 複雑なクレームへの対応

- ・補償問題について
- ・悪質なクレームに対して など

### 第5部 社内での取り組み・効率化

- ・全体の連携を考えよう
- ・テンプレートの保管方法

## 受講者の声

☺ 他の参加者との意見交換があるため、他社で実際にメール対応されている方のお話を聞いたことが勉強になりました。ケーススタディのメール回答例を活用し、今後の業務に活かしていこうと思います。

☺ 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ので、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)

NS170928

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