

- ☑ 実際にクレームがきたときのメール対応を学ぶ
- ☑ 顧客心理を理解したメールの送り方が身に付く

顧客対応メール講座



クレーム対応だけでなく、未然に防ぐ考え方もわかる専門講座

本講座では、顧客対応メールの基本を習得。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びます。シチュエーション別のワークもたくさんあり、状況を読み解いて、書く力を身につけます。

講座内容

はじめに

- ・ 2つのエラーからクレームは起きる
- ・ メール対応品質が顧客獲得を左右する

第1部 クレーム対応の心構え

- ・ クレーム対応における手段の違い

第2部 クレーム対応のメールについて考えよう

- ・ クレームの種類
- ・ 【ワーク】クレームのメールを分解して考えよう
- ・ お客さまが”イラッ”とするメールとは
- ・ 気を付けたい言い回し

第3部 シチュエーション別メールの書き方

- ・ クレーム対応メールの基本
- ・ こちらに非がある場合

第4部 複雑なクレームへの対応

- ・ 悪質なクレームに対して

第5部 社内のできる取り組みや効率化

- ・ クレームメールを減らしていく取り組み
- ・ メール効率化

特典

講座レジュメ

会場

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」徒歩1分
東京メトロ丸の内線「淡路町駅」徒歩2分
東京メトロ千代田線「新御茶ノ水駅」徒歩2分
JR「御茶ノ水駅」徒歩10分/JR「神田駅」徒歩11分

※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あります

日時

2018年02月19日（月）14時00分～17時00分
2018年03月05日（月）14時00分～17時00分
2018年03月06日（火）14時00分～17時00分
2018年04月03日（火）10時00分～13時00分
2018年04月04日（水）14時00分～17時00分

参加費

21,600円（税込）/1名につき

※本プログラムはアイ・コミュニケーション（日本ビジネスメール協会）が提供しています。※パソコンは不要です

送信

申込書 ※必要事項を記入の上、FAXでお申し込みください FAX 03-5577-3238

申込受講日	<input type="checkbox"/> 2/19（月） <input type="checkbox"/> 3/5（月） <input type="checkbox"/> 3/6（火） <input type="checkbox"/> 4/3（火） <input type="checkbox"/> 4/4（水） 受講日に☑を付けてください		
会社名 または事業所名			
会社住所 または事業所住所	〒		
参加者名	よみがな	メールアドレス	
電話番号		FAX番号	
備考	※割引クーポンコードをお持ちの場合はこちらにご記入ください ※割引クーポンはその他の割引と併用できません		

複数名（グループ）でお申込みの場合は、裏面のグループ受講申込書をご利用ください ※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 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 BMCS180118

※複数名（グループ）でお申込みの場合は、こちらの申込書をご記入ください

送信

顧客対応メール講座

グループ受講申込書 ※必要事項を記入の上、FAXでお申し込みください FAX **03-5577-3238**

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

申込日	月 日	参加希望日	<input type="checkbox"/> 2/19 <input type="checkbox"/> 3/5 <input type="checkbox"/> 3/6 <input type="checkbox"/> 4/3 <input type="checkbox"/> 4/4	どちらかに☑を付けてください
会社名 または事業所名				
住所	〒			
電話番号		FAX番号		
申込代表者名				
メールアドレス	※確実に受信できるパソコンのメールアドレスをお知らせください（受講前後にご案内のメールをお送りしております）			
備考 割引クーポンコード 記入欄	※割引クーポンはその他の割引と併用できません	受講料合計	円	

受講料の割引規定

【代表者様が一括】して【お申込み手続き・お振り込み】をしていただくと【受講料が割引】になります。

- 1名 21,600円
- 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）

三井住友銀行 目黒支店
（普）6859783
カ）アイコミュニケーション

※事前のお振り込みをお願いいたします

※税込み価格

※こちらは一般向け公開講座の受講料です。企業研修の場合は料金体系が異なります。お気軽にお問合せください

受講者情報(受講日、お名前、メールアドレス)をご記入ください

1	受講日	お名前（よみがな）	メールアドレス
2	受講日	お名前（よみがな）	メールアドレス
3	受講日	お名前（よみがな）	メールアドレス
4	受講日	お名前（よみがな）	メールアドレス
5	受講日	お名前（よみがな）	メールアドレス

請求書・受講証明書の発行（請求書の郵送先住所が異なる場合は以下にご記入ください）

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

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。