

第134回 消費者相談研究会・議事録

日時：2024年10月23日(水) 14:00～17:00

場所：訪販化粧品工業協会会議室(Zoom システム利用)

出席者：13社17名 事務局：2名

<研究会内容>

- ・開会 次回の開催予定
- ・事務局 挨拶

「お客様の心を掴む『クレーム対応研修』」

- ・導入
- ・クレーム対応のプロセス～初期対応の重要性～
- ・クレーム対応実践トレーニング
- ・クレーム対応の言葉遣い
- ・クレーム再発防止策
- ・まとめ
- ・質疑応答

・情報交換

◆次回開催予定

第135回 消費者相談研究会について

日時：2024年12月4日(水) 14:00～

場所：訪販化粧品工業協会会議室 (WEB 併用開催)

以上