

報連相で変わる！クレーム対応、業務カイゼン

～報連相をいろいろ応用しよう～

社内の、上司と部下、同僚との報連相（報告、連絡、相談）だけでなく、顧客クレームのチーム対応や業務・品質カイゼンなどへ如何につなげるか！～通常の報連相とは一味違います～ 報連相のコミュニケーションが社内の関係だけでなく「広く問題の解決に応用できることを実感していただく」ことを狙います。

●日 時 **3月25日(月)** 13:30～16:30(3時間)

●場 所 春日井商工会議所 4階 会議室

●講 師 ユマ人材企画(株) 代表取締役
報連相コンサルタント 滝澤 道幸 氏

- 内 容
- ①報連相へのよくある質問
「コミュニケーションと報連相は？」
「報告・連絡・相談のちがいは？」「大切さが多すぎる？」など
 - ②報連相カンファレンス(事例検討会)
報連相(コミュニケーション)と関係ありそうなテーマ、実例をグループごとに決め、発表・グループ討議 講評・報連相診断
【テーマ例】「品質(不良率と報連相)」「クレーム対応と報連相」「人員定着、働きやすさと報連相」「人間関係(上下、部門間、社員とパート、お客さまとの...)と報連相」
 - ③報連相の応用・・・報連相で応用できる課題を出し合い、個々にまとめ、持ち帰る

●対象者 在職1年以上の中堅～経営幹部の方

※コンサルタント系事業所様や、士業系事業所様(税理士様、社労士様など)が参加される場合は、ノウハウの取扱いについて、講師と覚書を交わしていただきます。

●定 員 20名 (定員になり次第締切ります)

●受講料 **3,050円** (会員でない方 9,150円、消費税込)

受講料の約半額が助成される
春日井市の制度が活用できます。
※条件あり。詳しくはお問合せ下さい。

《問合せ・申込先》 春日井商工会議所 事業推進課 TEL(0568)81-4141 FAX(0568)81-3123

<個人情報の取扱い> ご記入頂いた情報は、商工会議所からの各種ご案内・情報提供に利用するほか、今後の参考とさせていただきます。

春日井商工会議所 事業推進課行

FAX 0568-81-3123

講座名「報連相で変わる！クレーム対応、業務カイゼン」

所在地	〒		
事業所名			
代表者名			連絡者名
TEL			FAX
(ふりがな)	受講者氏名	職務内容	勤務年数
()			年
()			年

※受講者氏名欄が不足の場合は、コピーしてご記入下さい。※当日キャンセルの場合、受講料は返金できません。