

沖縄県後援

フロム沖縄推進機構後援

## 沖縄開催 無料公開セミナー

一般社団法人発足記念

テーマ 不景気に勝つ！

CS実現プロセスに顧客創造のヒントがある！

年間**20,000**件の顧客対応通話を分析したデータから  
**成功事例**を紹介

『顧客の声』を活かした不況に強い顧客獲得術とは？

2009年7月2日(木) AM10:30~12:00

会場：沖縄産業支援センター 306号室

主催：一般社団法人 CSスペシャリスト検定協会 共催：株式会社ナリジェンス

### ■カリキュラム■

- 1)顧客の声分析で納得のCS『見える化』術
- 2)クレーム対応の「この言葉」がヒントだ！
- 3)顧客の不満反応は正しい！
- 4)CSを営業現場、販売現場でデザインする
- 5)CSを電話対応のワークでビジュアル化する

### 無料公開セミナー



#### 〔講師プロフィール〕

CSスペシャリスト検定協会 代表理事

石川かおる

株式会社ナリジェンス代表取締役。東京法務局登記コールセンターの設計、指導、運用を担当。2005年にCSスペシャリスト検定を設立した後、2009年CSスペシャリスト検定協会の一般社団法人化に伴い、同協会の代表理事を就任。CS推進担当者・サービスフロント人材への職能評価とキャリアデザインを支援している。

# 顧客満足!

#### ＜第10回CSスペシャリスト検定ベーシックレベル直前セミナー＞

同日開催：13:00~16:00

会場：沖縄産業支援センター 308号室



消費者庁9月発足！消費者行政の要望に

応えることができる**人材能力養成**

#### ■セミナー対象者■

・各企業の営業担当者様 ・CSご担当者様  
※どなたでもお役に立てるセミナーです

#### ■お願い■

ご参加いただくことのできる定員数に限りがありますので、お早めのお申し込みをお待ちしております。

#### お申し込み方法

##### インターネットから

- ①CSスペシャリスト検定協会のホームページ (<http://www.cs-kentei.jp>) にアクセスしてください。
- ②TOPページにある「企業のためのCS実践講座」の「詳細」をクリックしてください。
- ③「お問い合わせフォーム」に必要事項(講座の日時・開催地域など)をご入力の上、送信してください。

※検定協会でお申し込みの確認後、折り返し「お申し込み完了」のメールをご返信いたします。

※CSスペシャリスト検定ベーシックレベルのご受検に関しても、CSスペシャリスト検定協会のホームページからお申し込みいただくことができます。

##### 申込用紙から

- ①別紙の「参加申込書」に必要事項をご記入の上、FAXにて株式会社ナリジェンスへ送信してください。
- ②当日、会場へ直接お越しください。

##### お電話・E-Mailから

- ①下記のお問い合わせ先に直接参加の旨をお伝えください。
- ②当日、会場へ直接お越しください。

※会場の詳細については右記の協会サイトからご確認ください。 <http://www.cs-kentei.jp/corporation/>

■お問い合わせ■ 本部：〒163-0532 東京都新宿区西新宿1-26-2 新宿野村ビル32F Tel:03-5727-1456

E-mail: [kentei@cs-kentei.jp](mailto:kentei@cs-kentei.jp) 株式会社ナリジェンス 検定事務局

参加申込書

送信先→FAX: 03-5322-1396 (株式会社ナリジェンス 行)

一般社団法人発足記念

# 沖縄開催無料公開セミナー



**テーマ** 不景気に勝つ! CS実現プロセスに顧客創造のヒントがある!  
『顧客の声』を活かした不況に強い顧客獲得術

**無料公開セミナー** 平成21年7月2日(木) 10:30~12:00 沖縄産業支援センター(那覇市小禄)

企業名			
部署名			
担当者氏名			
E-mail			
住所	〒		
電話番号			
ふりがな	ふりがな	ふりがな	ふりがな
参加者氏名	参加者氏名	参加者氏名	参加者氏名
ふりがな	ふりがな	ふりがな	ふりがな
参加者氏名	参加者氏名	参加者氏名	参加者氏名

※ご記入いただきましたお客様の個人情報につきましては、当講座の参加申込み受付処理および、今後の講座等のご案内以外には使用いたしません



<http://www.cs-kentei.jp/>

■お問い合わせ■ 本部: 〒163-0532 東京都新宿区西新宿1-26-2 新宿野村ビル32F Tel:03-5727-1456  
E-mail: [kentei@cs-kentei.jp](mailto:kentei@cs-kentei.jp) 株式会社ナリジェンス 検定事務局