

～お客さまと信頼関係を築き適切な支援を行うために～
実務研修「カウンセリング的手法を用いた顧客対応について」（初級編）を開催します

当協会では、平成19年12月の設立以来、資金需要者等の利益の保護と貸金業の健全な発展を目的として、金融に係る知識の普及啓発等の諸活動を積極的に推進しております。

今回、その活動の一環として、協会員の皆さまを受講者の対象にした「カウンセリング的手法を用いた顧客対応について」（初級編）を下記の通り開催いたします。

※【中級編】は12月、【上級編】は平成29年2月に順次開催予定です。

記

日時	平成28年10月13日（木）13時～16時30分
講師	日本貸金業協会 役席者
受講料	無料（交通費等をご負担願います）
受講者の対象	協会員の皆さま（経営者～社員の方々まで）
定員	20名（参加希望者が多数の場合、追加開催を検討いたします。）
開催場所	日本貸金業協会本部 （東京都港区高輪三丁目19番15号 二葉高輪ビル）
研修タイトル	実務研修「カウンセリング的手法を用いた顧客対応について」（初級編）
内容の例示	○お客さまが抱える債務問題の解決を支援することの意義について ○相談窓口で心がけるべき基本的な事項 ○カウンセリング的手法の概要と顧客対応に取り入れる効果 ○苦情・相談事例から見られるコミュニケーションの必要性 ※ご希望に応じ若干変更する場合がございます。

【お問合せ先】

電話 03-5739-3013 業務企画部 遠藤／蓮見／森

※参加をご希望の場合、協会員番号、ご担当者名とお電話番号、参加希望人数をご確認のうえ、9月末日迄にご連絡ください。

以 上