



平成27年度 埼玉県支部主催 苦情対応勉強会

日 時：平成27年9月17日（木） 13:00～16:00

会 場：大宮ラフォーレ清水園

《第一部》

13:00 ◎主催者挨拶

13:10 ◎「苦情対応の流れと基本」・・・・・・・・・・苦情弁済副委員長 中川 宜和

- ・苦情対応の流れと留意点
- ・苦情対応にあたっての基礎
- ・苦情対応の実践編
- ・会員からよくある質問

14:20～14:30 休憩（10分）

《第二部》

14:30 ◎そうだったのか！旅行の法律・・・・・・・・・・弁護士 山本 厚
～明日から役立つケース・スタディ～

15:40 ◎質疑応答

16:00 ◎閉会挨拶

※ 携帯電話をマナーモードに設定して下さい。

※ ペットボトル等のごみは各自お持ち帰り下さい。

※ アンケートのご協力をお願い致します。（講習終了後に回収致します。）