

研修・講演・コンサルティングを通して、顧客満足とリスク管理に強い風通しのよい組織づくりと人材の育成に貢献致します。



研修・講座・セミナーのご提案

若山 博美

大手全国ホテルチェーン元執行役員・支配人&クレーム対応専門家



3つの
向上

1. 良好な人間関係の構築とチームワーク力の向上

2. CS(顧客満足)とクレーム対応力の向上

3. 社員一人一人のリスク管理力の向上

CSクレーム対応研修

クレームに対する心構えと適切な対応力を身につけ、顧客満足と危機管理の強化を目指す団体・企業研修。

クレームの本質を見極め、全従業員が的確な判断と対応ができる「的確なクレーム対応ができる企業・店舗づくり」を目指します。

- ◆CSクレーム対応向上研修
- ◆ハードクレーム対応研修 など

アンガーマネジメント研修

アンガー(イライラ、怒りの感情)に振り回されず、上手に付き合うための心理トレーニング(感情教育)研修～認定講座。

職場での良好な人間関係や上手な怒り方、クレームで疲弊しないために・・・など「生産性の高い企業・店舗づくり」を目指します。

- ◆アンガーマネジメント研修
- ◆キッズインストラクター養成講座

企業・組織研修

主な企業研修・セミナー 一例

- ◆新入社員、ビジネス基礎研修
- ◆リーダー・女性リーダー研修
- ◆管理職研修
- ◆CS(顧客満足)向上研修
- ◆職場コミュニケーション研修
- ◆ミス防止研修
- ◆メンタルヘルス研修
- ◆インバウンド研修 など

お気軽にお問合せ下さい。

企業・団体様とヒアリングのうえ、ご要望、問題解決に向けたオーダーメイドの研修・セミナー・講演をご提供致します。

【研修料】 半日研修：60,000円～(1～3時間) ※ 研修料は、時間・内容・人数に応じて、お見積させていただきます。
一日研修：100,000円～(4～6時間) ご予算がある場合は、お気軽にお問合せくださいませ。

プロフィール

若山 博美 hiromi wakayama

短期大学卒業後、大手電機メーカー入社。大手複写機メーカーへ転職後、役員の担当秘書として、秘書業務に携わる。その後、専門学校非常勤講師を経て、大手全国ホテルチェーンへ入社。執行役員 兼 支配人として、経営業務全般に従事。従業員並びに多店舗新人支配人の採用・教育・指導など、人材育成、業務スキル向上に務める。また、ISO事務局長も兼務し、多店舗の指導、改善、品質サービスの向上に貢献。ホテルでの要望・クレーム対応件数は、1500件以上。2011年11月、企業研修セミナー講師として独立。県、市、自治体、大手・中小企業の幅広い研修講師として活動中。研修登壇数は年間180回以上を超える。2016年4月、クレーム・リスクマネジメントゼミナル設立。

【資格・役職】

- ・宮城県商工会連合会 エキスパート登録専門家
- ・仙台商工会議所 エキスパート登録専門家
- ・クレーム・リスクマネジメントゼミナル ゼミナル長
- ・日本アンガーマネジメント協会 本部講師 アドバイザー / シニアファシリテーター / キッズインストラクターマスタートレーナー
- ・米国NLP教会認定 トレーナー
- ・日本コミュニケーションカード活用推進協会認定 トレーナー
- ・日本コミュニケーション能力協会認定 コミュニケーション 能力レベル1 他



Heartyりい〜す仙台
代表 若山 博美



〒980-0021 仙台市青葉区中央4-8-17

E-mail : info@hearty-wreath.com

Facebook : [hiromi.wakayama](https://www.facebook.com/hiromi.wakayama)



022-773-1475

ホームページ : <http://hearty-wreath.com>