

ビジネス・スキルアップセミナー 開催のご案内

近年増加している苦情やクレーム
お客様の不満が瞬時に表面化する時代に
最も大切な初期対応



クレーム 起こさない接客術と 起きてしまった時の対処法

心理学を使った効果的な対処法を伝授

誰がどのような形で受けるかわからないクレーム
迅速で的確な対応が求められる！

お客様や取引先からの苦情やクレームは、初期対応を誤ると、思わぬ展開に発展したり、インターネットなどで拡散されたり、事態を悪化させてしまいます。また、企業のイメージを損ねるだけでなく、信用や業績にも影響します。そこで本講座では、クレームが起きないような接客術と万が一起きてしまった場合の上手な対処法についてわかりやすくご指導いたします。



★エスカレートしたら
信用失墜に！
この機会を社員教育に
ご活用ください！

日時 平成29年11月9日(木)
午後1時30分～3時30分

会場 大曲商工会議所

申込 11月2日(木)までに、TELまたは
FAXでお申込みください。

TEL ▶ 62-1262
FAX ▶ 62-1265

主催 大曲商工会議所
中小企業相談所 経営支援課

受講無料

講師

(株)アイビー・リレーションズ 代表取締役
産業カウンセラー

大村 美樹子 氏

成蹊大学経済学部・早稲田大学人間科学部卒、
早稲田大学大学院人間科学研究科修了。富士
通(株)にて商品企画、WEB直販サイト運営等を行う
傍ら、24年間顧客対応窓口にて顧客クレーム対応
を行う。2010年から講師として活躍中。



内容

■これで安心！クレームを防ぐ接客術

1. クレームの発生原因ベスト10
2. お客様のクレームを招く！接客マナー常識のウソ
3. ロイヤルカスタマーを創る「おもてなし接客術」他

■心理学を使った効果的な対処方法

1. クレームはなぜ起こるのか
2. クレーム対応のウソ・ホント
3. クレームコーピング(TM)
4. これからのクレーム対応

*FAX は切らずに送信してください。

申込： 月 日

(11/9)『『クレーム』起こさない接客術と起きてしまった時の対処法』受講申込書

事業所名	[TEL] [FAX]	受講者名	
所在地	〒		

*ご記入いただきました個人情報は、セミナー運営以外の目的で使用することはありません。