

曲商工発第340号  
平成28年9月5日

建設業部会員 各位

大曲商工会議所  
会頭 佐々木繁治  
(公印省略)

建設業部会  
部会長 小原 庸補  
(公印省略)

## 建設業部会総会の開催について

時下、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

日頃より、商工会議所の事業運営につきましては、格別なるご支援ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、今年度は大曲商工会議所の役員改選の年にあたり、部会選出の2号議員・部会役員を選任することとなります。つきましては下記のとおり部会総会を開催いたしますので、ご多忙のことと存じますが、何卒ご出席下さいますようお願い申し上げます。

### 記

1. 日時 平成28年10月4日(火) 総会 午後3:00～  
講演会 午後4:00～5:30  
(裏面に内容を記載)  
交流会 午後5:30～
2. 場所 大曲エンパイヤホテル
3. 案件 第1号議案 大曲商工会議所2号議員の選任について  
第2号議案 部会役員を選任について
4. 会費 交流会費として2,000円

(大曲商工会議所 担当 長谷川・小松 TEL62-1262 FAX62-1265)

※9月23日(金)までにFAXにてお申込み下さい。

### FAX送信票 (FAX62-1265)

事業所名		部会総会	出席・欠席
参加者氏名		講演会	出席・欠席
電話番号		交流会	出席・欠席

実践で  
必ず  
役に立つ

理不尽な文句・不満・苦情などが多くなった現代社会  
收拾がつかなくなならないよう初期対応が大切

クレーム客をファンに変える

## 上手なクレーム対応



社内全体でクレーム対応の基本を再確認しよう！

「小さなクレーム」を適切に対応▶▶「大きな信頼」を得る

最近ではネットの普及などにより、消費者の意識も高まり、物申す顧客はスマホやインターネットなどあらゆる場へクレーム・苦情を発信するようになりました。また、「モンスター」なる存在も周知のこととなり、対応を誤ると瞬時に表面化し、企業の信用喪失になりかねません。

そこで本講座では、クレームを初期の段階で上手に対応できるようクレームの基本から、クレーム客をファンに変える好感度の高い対応力を身に付けて頂きます。



講師 ソフィアハーモニー 代表 伊藤 智恵子 氏

大学卒業後、大手自動車販売会社の人事部教育課にて社内研修のインストラクターに従事。退社後、ビジネスマナースクールの講師となる。05年独立。現在、販売力・CS強化、接客対応、ビジネスマナー講師として活躍中。【著書】「1分間でわかる『ビジネス敬語』必携マスターBOOK」「幼稚園から中学まで、お母さんの学校スピーチ」



日時 平成28年10月4日(火)  
16:00~17:30

会場 大曲エンパイヤホテル

(大仙市大曲白金町 8-1)

申込 9月23日(金)までに、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

受講無料

### 【講座内容】

◆アイスブレイク インタビューゲーム  
(人間関係の3つの法則・好感獲得)

◆クレーム対応その前に

◆クレームとは・・・ありがたいもの？

- ①クレームのない組織は危険
- ②顧客満足のための貴重な情報源
- ③クレームは怖いものではない
- ④サイレントクレーマーに注意

◆好感度が上がるマナーと傾聴

◆クレーム対応の原則と流れと  
実践の3つのステップ

◆電話でのクレーム対応

◆「真実の瞬間」クレーム客をファンに変える

お申込みは表面の総会案内にてお申込み下さい。