

クレームはお客様からのプレゼント!

顧客満足に繋げるクレーム対応セミナー

「クレーム」とはお客さまからのご要望の声であるとともに、期待や信頼の表れです。しかしながらクレームに対して不安感やマイナスイメージが強く、お客さまからのご要望を苦情と決めつけたり、解決のチャンスを逃してしまうことがあります。クレームは、お客さまからのプレゼントです。お客さまからの声をしっかりと聴き、状況を把握し、お客さまとともに問題解決にあたり、満足していただくことが重要です。

本セミナーでは、顧客満足の観点からクレームに対する考え方・基本スキルを理解したうえで、ロールプレイングを通して実践的対応力を習得していただきます。

カリキュラム

- ◆顧客満足とは
- ◆クレームとは何か
- ◆クレーム対応力自己診断
- ◆クレーム対応の基本
- ◆クレーム対応の実践

日時

〇月 〇日 (〇)
13:00 ~ 15:00

会場

〇〇商工会 〇〇会議室

受講料

無料

定員

〇〇名

主催

〇〇商工会 〇〇市
TEL: 0565-90-2602
FAX: 0565-90-3531

必要事項をご記入の上、切り取らず FAX をお送りください。

講師

株式会社おもてなし道 代表取締役

山田 千穂子 (やまだ ちほこ) 氏



人財育成コンサルタント。愛知県出身。短大卒業後、安田火災海上保険株式会社（現 損保ジャパン日本興亜）入社。支店長秘書として人材教育にも携わる。退職後人材派遣会社に入社。講師としてビジネスマナー講座などを担当。2007年株式会社レインボーコミュニケーション設立、代表取締役就任。（2015年、株式会社おもてなし道に社名変更）人財育成コンサルティング、研修企画実施。「おもてなし道®」を礎に人と企業のおもてなし力を高める人財育成を実施。岡崎女子大学・短期大学非常勤講師として出講。医療機関での研修実績も多数。

〇〇商工会 行 FAX: 0565-90-3531

講演会参加申込書

申込締切日 〇月 〇日まで

事業所名			
参加者名		参加者名	
参加者名		参加者名	

※申込書にご記入頂きました個人情報、適切な管理を図り、参加者名簿の作成および本講演会に関する連絡の目的のみ使用します。