



「クレーム」にしっかり対応することでお客様との関係をより強固に！ ピンチをチャンスに変えるクレーム対応セミナー

クレームというマイナスイメージがありますが、大概のクレームはお客様の要望・意見であり、会社・あなたへの期待でもあるのです。クレームにしっかりと対応をするとお客様はさらに信頼と好感を深め、顧客満足度も高まります。

今回のセミナーでは、クレーム対応の基本についてわかりやすくお伝えいたします。クレームをチャンスと捉え、正しい対応ができる会社になり、ファン客を増やしていくためには是非ご参加ください。

次のような方にお勧めします！

接客営業担当者、事務/電話対応担当者、受付担当者、経営者・管理者・マネージャー
その他顧客対応に携わる方

【セミナーの内容】

- ◆クレームは恐くない！クレーム対応の基本と心構え
- ◆クレームが起きる要因と対応のステップ
- ◆クレーム対応の方法・対応のポイント・CSアップにつなげる対応術
- ◆実践！ロールプレイング ◆クレーム対応で顧客のファン化とリピード客獲得を！

【講師】

花田 恵美 氏

CS向上コンサルタント・トレーナー
オフィスフローラ代表



【プロフィール】

金蘭短期大学英文科卒業。大正海上(現三井住友海上)火災保険株式会社 大阪支店入社。総務部総務課(人事、研修担当)にて、社員教育インストラクター業務に携わる。1989年 教育インストラクターとして独立。大手・中小企業を問わず様々な民間企業、団体等にて研修実績あり。ベテラン講師ならではの指導法及び内容には定評がある。(著書)「自分を磨くマナー術 完全奥義」(北辰堂出版)

●日時

平成27年10月28日(水)

14:00~16:00

●場所

小田原箱根商工会議所

1階 ホール

●定員 30名(定員になり次第締め切り)

●料金 無料

■主催：小田原箱根商工会議所
中小企業相談部

●お申し込み・お問い合わせ

小田原箱根商工会議所 中小企業相談部
(担当：樋口・飯田)

TEL:0465-23-1811 FAX:0465-22-0877

クレーム対応セミナー申込書 (FAX:0465-22-0877)

期日：平成27年10月28日(水)

場所：小田原箱根商工会議所 1階 ホール

事業所名		参加者名	
事業所在地	〒		
電話		F A X	
U R L		E-mail	

ご記入いただいた情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供に利用するほか、受講者名簿として管理いたします。