

楽しく学ぶ！ ～組織・マニュアルで対応する～ 笑顔が広がる！ “失敗しないクレーム対応”



大好評につき再登場

《クレーム客との良いコミュニケーションの仕方》

「お客様の勘違いクレームに苦慮している。」「対応した従業員がさらにお客さんを怒らせる・・・」こんな事で、お困りではありませんか？クレームには、「事前準備」と「組織対応力」が必要です。クレームはその場限りで処理するものではなく、お客様との絆を深めるためのマニュアルを準備し、組織として対応するものです。

この講座では、クレーム対応のマニュアルの作り方と、組織で対応するルールについて具体例を挙げながら楽しくお伝えします。

【講師】

(社)日本クレーム対応協会

代表理事 **谷 厚志 氏**

★★セミナーでお伝えすること★★

- ☞ クレーム対応を絶対に失敗してはいけない理由
- ☞ クレーム「0」の企業は倒産する！？
- ☞ クレーム対応のマニュアルの作り方。
- ☞ 思い込み・勘違いにはこう対応する！
- ☞ クレーム電話を切るタイミングを決めておく。
- ☞ 組織で対応するとクレームは怖くない！

【略歴】

1969年、京都府出身、近畿大学卒。関西を拠点にタレントとして活躍。しかし、売れない干される時期を経験し、芸能界を引退。リクルートへ移籍後、グループ会社のCS推進室に配属。お客様のクレーム2,000本に接し、クレーム対応を通じて“私心なきことの精神が感動を与える”ことに気付く。超絶クレマーも「共感・褒め言葉」の技術と徹底的なお客様視点で対応し、怒りを笑いに変えてきた。2010年より「クレーム客をロイヤルカスタマーにする専門家」として企業研修・セミナー講演を開始。笑いの絶えないトークが好評で、「お笑い風顧客獲得セミナー」とクチコミが拡がり人気沸騰中！

日時 平成28年7月19日(火) 【受講料】会員：1名2,000円(税込) 非会員：1名5,000円

13:30～16:30 【申込方法】下記申込書をFAXにてお申込みください。
(受講票は発行しません。定員超過の場合のみご連絡致します。)

会場 万代島ビル6階(新潟市中央区万代島5-1)
※駐車場は有料となります。
(駐車券のサービスはありません。)

※欠席する場合は開催日2日前までにご連絡ください。
欠席の連絡がない場合は受講料を請求させていただきます。
◆受講料は前日までに下記口座へお振込み願います。
《振込口座》第四銀行 本店営業部 普通預金 NO.1452250
口座名 新潟中小企業相談所(振込み手数料はご負担願います)
◇銀行振込の場合は原則として領収書は発行いたしません。
必要な場合は下記までご連絡ください。

定員 80名(定員になり次第締め切ります)

【問合せ先】新潟商工会議所 経営相談課 TEL:025-290-4411 / FAX:025-290-4421

7/19(火) クレーム対応セミナー参加申込書

◆切り取らず FAX 願います。

新潟商工会議所 経営相談課 行 (FAX:025-290-4421)

*業種は○で囲んでください。

| | | | |
|-------|----------------------|-----------------------|------------------------|
| 会社名 | | 受 講 者 氏 名 | 会員・非会員 (いずれか○で囲んで下さい。) |
| 会社住所 | | | |
| 業 種 | 製造・建設・卸売・小売・サービス・その他 | | |
| T E L | 従業員数 | | 人 |

*ご記入頂いた情報は商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。