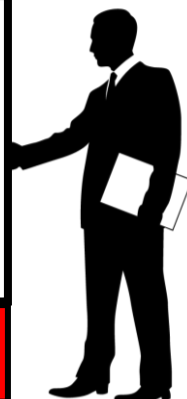




決定版！ クレームゼロへの道



ピンチをチャンスに変える！！（クレーム客が常連客へ）

近年、CS（顧客満足）への意識が高まり、お客様の求めるサービスへの期待は高まる一方です。しかし、その期待に応えられなかった時にクレームは発生し、その時の間違った対応で取り返しがつかない事態を招くこともあります。しかし、クレームの捉え方・クレームの対応・クレームの活かし方がわかれば会社（お店）をさらに良くするチャンスとなります。本セミナーでは、2度と繰り返さないクレーム対応をわかりやすく伝授致します。クレームをゼロにし、常連客（ファン）をたくさん作りましょう！皆様のご参加お待ちしております。

講演内容

1. クレームとは
2. クレーム対応【さしすせそ】
3. 不安をファンに変える7ヶ条
4. すぐに実践できる事例紹介

講師



株式会社 Gentle 代表取締役

なかむら まさひろ

中村 成博 氏

日本マクドナルド勤務時代、楽しく働ける環境づくりを徹底し、都内で平均時給が一番低い店舗にも関わらず、一番離職率の低い店舗となり、その事例がマクドナルド全店に紹介される。コンサルティング会社では、この考え・手法をあらゆる業種・業態に講演・研修を通して広め、その実効性は評価が高い。2010年11月（株）絶対好調入社。『人づくり日本一』を目指す同社で取締役兼教育事業部長として従事。セミナー・研修等における熱い語り口と取り組み実績は、多くの方々からの支持と共感をえており、その感動的な内容に涙する参加者も少なくない。

日時 平成30年12月6日（木）

14:00～16:30

会場 朱鷺メッセ 2階 中会議室201

（新潟市中央区万代島6番1号）

※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）

受講料 会員：2,000円（税込）

非会員：6,000円（税込）

定員 60名（定員になり次第締め切ります）

【申込方法】 下記申込書に必要事項をご記入の上、FAX または [Webサイト](#) からお申し込みください。

◇受講料は12/3（月）までに納入願います。受講票はお出ししませんのでご了承ください。

◇欠席する場合は12/4（火）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。

【振込先】 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

◇振込手数料はご負担願います。

◇銀行振り込みの場合は原則として領収書は発行いたしません。必要の場合はご連絡ください。



Webサイトは

[こちらをクリック！](#)

【お問い合わせ】 新潟商工会議所 経営相談課（小林・松井） TEL：025-290-4411 FAX：025-290-4421

..... 切り取らずに そのままFAXしてください

「クレーム対応セミナー」参加申込書

FAX: 025-290-4421 新潟商工会議所 経営相談課 行

*会員・非会員のどちらかを○で囲んでください。

*業種は○で囲んでください。

会社名	(会員・非会員)		受 講 者 氏 名
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	