

理不尽な文句・不満・苦情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。
 社内全体でクレーム対応の基本を再確認しよう！

最近ではネットの普及等により、消費者の意識も高まり、物申す顧客はマスコミ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。そこで本セミナーでは、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いただきます。

【講師】 ソフィアハーモニー 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。



- 【講座内容】
- クレーム対応その前に
 - クレームとは…ありがたいもの？
 ・顧客満足のための貴重な情報源 ・サイレントクレマーに注意 他
 - 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
 - クレーム対応の実践 ●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

日時 令和3年6月16日(水) 14:00～17:00

会場 朱鷺メッセ2階 中会議室201 (中央区万代島6-1)

受講料 会員 2,000円 非会員 6,000円 (1名・税込)

定員 50名(定員に達し次第締め切らせていただきます)

申込 下記申込書に所要事項をご記入の上、FAXまたはWebサイトからお申込みください。

Webサイトはこちら！



振込先 第四北越銀行 本店営業部 普通預金 No.5063446
 口座名：新潟商工会議所

※振込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を発行いたしません。必要の場合はご連絡ください。

【お問合せ】 新潟商工会議所 経営相談課 (土佐・石塚)

T E L ▶ 025-290-4212 F A X ▶ 025-290-4421

「小さなクレーム」を適切に対応▼「大きな信頼」を得る

クレーム客をファンに変える 上手なクレーム対応

「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	

※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。

<新型コロナウイルス感染拡大に伴うセミナーの対応について>

・発熱や咳等、風邪の症状がある方や体調に不安のある方は、参加をご遠慮ください。・参加される場合は可能な限り、マスクの持参及び着用について、何卒ご理解・ご協力をお願いいたします。・受講者同士の間隔を十分確保した座席配置といたします。・セミナー会場の入口に消毒液を用意しますので、会場へ入場の際は手指の消毒をお願いいたします。・当日受付にて検温を行い、発熱がある場合は、入場をお断りする場合があります。・今後の新型コロナウイルスの感染状況等の変化に応じて、急遽開催を中止させていただく場合もあります。ご理解・ご協力をお願いいたします。