

すぐに身につくクレーム対応術

～対応にはパターンがある～



近年、業種や事業規模にかかわらず、さまざまなクレームが発生しています。

クレームに対しては不安感やマイナスイメージを強く持ってしまいがちですが、それは期待の証であり、顧客獲得のチャンスでもあります。

利用して下さるお客様に「サービスの不良品」を出さないように、具体的な事例と対応について、わかりやすくお伝えします。

講演内容

1. クレーム=苦情ではない
2. クレームは処理ではなく対応するもの
3. NGワードとNG行動
4. パターン別対応事例
5. 悪質クレマーの対応
6. クレームを改善に活かす



講師プロフィール

橋本 泉

中小企業診断士・販売士検定1級
ビジネスコーチ

昭和63年青山学院大学文学部卒業後、(株)和光(銀座)勤務。紳士服売場、婦人雑貨売場を担当。平成8年独立。商店街、宿泊施設等のコンサルティングをはじめ、接遇の工夫、繁盛店研究、POP/ラッピング等々、幅広いテーマで講演活動を行なっている。

日時 : 平成30年2月23日(金)

14:00～16:00 ※講演後個別相談あり。

場所 : 青梅商工会議所 会議室

定員 : 40名(先着順。定員を超えた場合のみご連絡します)

講師 : 橋本 泉 氏 / **参加費** : **無料**

申込: 電話・FAX・問合せフォームにてお申し込みください

Tel: 0428-23-0113 Fax: 0428-23-1122

問合せフォーム : <https://www.omecci.jp/faq-soudan/>

問合せ: 青梅商工会議所 中小企業相談所

個別相談は先着順で承ります。希望者が多数の場合には、ご希望に添えない場合もございますので、予めご了承ください。

「すぐに身につくクレーム対応術」セミナー参加申込書			平成30年2月23日開催
事業所名			
TEL		参加者名	<input type="checkbox"/> 同意する <input type="checkbox"/> 同意しない
業種			<input type="checkbox"/> 同意する <input type="checkbox"/> 同意しない
個別相談	希望する・希望しない		<input type="checkbox"/> 同意する <input type="checkbox"/> 同意しない
<small>当所は、個人情報が適切に取り扱われている企業等に与えられるプライバシーマークを取得し、個人情報保護に努めています。当所の個人情報の取り扱いに関する考え方にはつきましては、当所個人情報保護方針のページ(https://www.omecci.jp/privacy/)の「個人情報の取り扱いについて」又は、同内容の別紙「個人情報の取り扱いについて」をご覧ください。当所の個人情報の利用目的や提供等に関する事項に同意の上、申し込みください。なお、ご記入いただきました個人情報は本事業の実施及び運営や連絡のために利用いたします。</small>			
<small>上記の個人情報の取り扱いに参加者ご本人様の同意確認の上、お申込ください。(参加者名の右にある同意確認の同意するにチェックがある方のみ受付いたします。同意の無い場合は、受付できませんのでご了承ください。)</small>			