

営業・販売・接客など対応する皆様
電話対応業務の皆様 お待ちしております！

消費税軽減税率導入税率引上げに
備えた売上向上のための

クレームを起こさない…

適切な対応で**お客様**を**ファン**に変える！！

「接客マナー・クレーム対応術」

「クレームは財産」「クレームはチャンス」とよく耳にしますが、果たしてそうでしょうか。クレーム対応により、より関係が深まりファンになってくださるケースも確かにあります。しかし、たった一つのクレームで倒産の危機もあるのです。クレーム対応の基本を習得しながらも、「対応すること」ありきではなく、そもそも「クレームにならない」徹底した接客力を身につけるほうが、本来のお客様サービスに集中できるはず。小さい不快、不安、不満を徹底的にとり除き、小さな満足、快適、安心を徹底的に提供することが、大きな満足、感動へ繋がっていきます。本セミナーでは、基礎力を強化し、顧客満足を理解し、クレームのメカニズムを知ること、信頼感を高める対応力を身につけます。

主な講座内容

- 消費税軽減税率制度・価格転嫁対策の概要
- そもそもクレームはなぜ起こる？クレームの種類
- クレームを言うお客様が求めていることは？
- お客様「満足」と、お客様「不満足」のある共通点
- クレームを起こさない考え方・CSの極意
- クレーム対応のカギは初期対応
- クレームを加速させる言い回し
- お詫びのポイントと3段活用
- 謝罪・共感・感謝の語彙力を磨く！

日時

令和元年**9月18日** (水)
14:00～16:00

場所

岩国商工会議所4Fホール

受講料

無料

申込先

岩国商工会議所 中小企業相談所

TEL0827-21-4201/fax0827-21-4646

E-mail : seminar@icci.or.jp

ホームページからもお申し込み頂けます！

<http://icci.or.jp/>

岩国商工会議所 検索



講師紹介

Selan Style 代表・人材育成コンサルタント

はらだ まさみ

原田 正美 氏

東京都文京区出身。日本銀行鳥居坂分館にて、総裁はじめ、各界のVIPの接客を担当。一流の気遣い、立ち居振る舞いを目の当たりにして、おもてなしの精神と接客力を身につける。実家は55年続く小売店を営む。2007年より大手企業、官公庁、銀行、病院、大学にてビジネスマナー・コミュニケーション研修、接客向上研修を中心に、7,500名以上の登壇実績がある。2010年からは、現場コンサルティングにも力を入れ、「接客の立て直し」「社員のやる気を引き出す」をテーマに、「CS向上研修」「営業マン印象力アップ研修」等実績多数。本質的で、本音と本気の研修スタイルには定評がある。

岩国商工会議所 中小企業相談所 宛 (FAX 0827-21-4646)

※FAXでお申込みの際は、切り取らずに送信してください。

接客マナー・クレーム対応術セミナー参加申込書

所属	TEL
住所	FAX
参加者名	E-mail

※この申込書に基づく情報は、今回のセミナーについてのみ利用させていただきます。