

ビジネス・スキルアップセミナー 開催のご案内

近年増加している苦情やクレーム
お客様の不満が瞬時に表面化する時代に
最も大切な初期対応



クレーム 起こさない接客術と 起きてしまった時の対処法

誰がどのような形で受けるかわからないクレーム
迅速で的確な対応が求められる！

お客様や取引先からの苦情やクレームは、初期対応を誤ると、思わぬ展開に発展したり、インターネットなどで拡散されたり、事態を悪化させてしまいます。また、企業のイメージを損ねるだけでなく、信用や業績にも影響します。

そこで本講座では、クレームが起きないような接客術と万が一起きてしまった場合の上手な対処法についてわかりやすくご指導いたします。

● 講師 (株)アイビー・リレーションズ 代表取締役
産業カウンセラー

大村 美樹子 氏



★エスカレートしたら
信用失墜に！
この機会を社員教育に
ご活用ください！

日 時 平成29年11月29日(水) 午後1時30分～4時30分

会 場 コラッセふくしま 5階「小研修室」

受講料 会 員 1名 4,000円 ※29年度無料受講券使用可
非会員 1名 6,000円 (テキスト代含む)

定員
54名
申込みは
お早めに

申込先 公益社団法人 福島法人会
福島市三河南町 1-20(コラッセふくしま7階)
TEL. 536-1291

【振込口座】東邦銀行/本店
(普)23634
(振り込み手数料のご負担をお願いします)

FAX. 525-2311

※非会員の方もお問い合わせの上、参加下さい。

セミナー「クレーム 起こさない接客術と起きてしまった時の対処法」申込書

(会社業種:)

会社名					電 話			
住 所					F A X			
参加者		役職		参加者		役職		
無料受講券 _____ 名分を使用します				参加者 _____ 名分 _____ 円を _____ 月 _____ 日銀行に振り込みました				

※個人情報の取り扱いについては、当会の事業活動以外の目的では利用することはありません。

ビジネススキルアップセミナー

クレーム

起こさない接客術と 起きてしまった時の対処法

心理学を使った効果的な対処法を伝授

万が一に備えて
社内で共有しないとねえ



講座内容

■これで安心！クレームを防ぐ接客術

1. クレームの発生原因ベスト 10
2. お客様のクレームを招く！接客マナー常識のウソ
3. ロイヤルカスタマーを創る「おもてなし接客術」
4. クレーム予防のための必須リスト

■心理学を使った効果的な対処方法

1. クレームはなぜ起こるのか
2. クレーム対応のウソ・ホント
3. クレームコーピング(TM)
4. これからのクレーム対応

講師

(株)アイビー・リレーションズ 代表取締役
産業カウンセラー

大村 美樹子氏



成蹊大学経済学部・早稲田大学人間科学部卒、早稲田大学大学院人間科学研究科修了。富士通㈱にて商品企画、WEB直販サイト運営等を行う傍ら、24年間顧客対応窓口にて顧客クレーム対応を行う。2010年に㈱アイビー・リレーションズを設立しクレーム対応を中心とした研修、コンサルティング、企業クレームの代行対応などを実施。これまで対応したクレームは業種を問わず3万件を超える。また、クレーム対応をする側に立ってのメンタルヘルス支援なども行う。東京都地域ジョブ・カードサポートセンターキャリアコンサルタントはじめ各種学会に所属し活躍中。
【マスコミ出演】フジテレビ「めざましテレビ」、BSジャパン「日経Wのちから」、女性セブン、リクルート「アントレ」他多数。

- 既納受講料の返却は致しません。当日不参加の場合は、代理のご参加をお願いいたします。
- お申し込みの方には、改めて通知しませんので時間厳守のうえご参加ください。（定員になった場合のみ連絡させていただきます）
- コラッセふくしま駐車場（30分無料・100台）はありますが、混み合いますので、お早目にお出かけ下さい。（駐車料金のご負担をお願いいたします）