

ご立腹



ご不満

的確対応!!

ご納得



ご満足

信頼と笑顔を得る

上手なクレーム対応術

お客様のご意見(クレーム)に的確対応してファンを増やす!!

クレームや苦情は必ず発生するものです。クレームの対応次第でその後の状況が全く違ってきます。クレーム対応は、会社・お店が成長していく中でとても重要な要素です。本セミナーでは、顧客に誠意を持って対応できる冷静な対応力や迅速な判断力を身につけて頂きます。皆さま多数のご参加をお待ちしております。

講座内容

1. クレームの背景と傾向
2. クレームに対する心の整え方
3. クレーム対応時の話し方聞き方
4. クレーム対応7つのステップ
5. お客様心理に添った言い返し 等

講師ご案内

ひぐち ちかこ
樋口 智香子氏



アカデミー・なないろスタイル主宰
マナーコンサルタント・サービス接客検定準一級

(株)資生堂ビューティコンサルタント、キッザニア東京のスーパーバイザーを経て、平成24年にアカデミー・なないろスタイルを設立。接客・婚活・暮らしのマナー、コミュニケーション等、マナー・人材育成講座を実践的な話術で展開している人気講師。

開催日時

令和元年 9月19日(木)
13:30~16:30

受講料

会員 1名:4,000円 非会員 1名:6,000円
(令和1年度無料受講券使用可)

会場

コラッセふくしま 5階小研修室

定員

54名 (定員になり次第、締め切ります)

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 7F)

FAX 525-2311 TEL 536-1291

※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参加をお願い致します。
※お申込の方には、改めて通知しませんので、時間厳守の上ご参加ください。
※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めにお出かけ下さい。(駐車料金のご負担をお願いします)

振込口座/東邦銀行本店(普)23634
(振込手数料のご負担をお願い致します)

※非会員の方もお誘い合わせの上、ご参加下さい!

(業種:)

会社名				TEL			
住所				FAX			
参加者名		役職		参加者名		役職	
無料受講券 _____ 名分使用します				参加者 _____ 名分 _____ 円を _____ 月 _____ 日銀行に振り込みます			

※個人情報の取扱いについては、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。