

クレームをチャンスに変える解決術

～適切な対応で顧客満足につなげよう！！～

企業を取り巻く環境、顧客のタイプも変化し、様々なクレームも頻発しています。この対応の仕方、大きなダメージにも、顧客満足度の向上や売上増にもなるものです。クレームは困ったものではなく、ありがたい宝物。お客様を惹きつけて離さない、おもてなしの接客術を習得して、自社のファンを増やしましょう！

開催日時

平成 26 年 11 月 18 日(火) 午後7時～午後9時

開催場所

東村山市商工会3階会議室

内 容

- ①クレームを理解する
- ②クレームの事例に学ぶ
- ③初期対応ですべてが決まる
- ④クレーム対応の必須ポイント
- ⑤一件落着後に必ずすべきこと
- ⑥クレームのお客様を生涯顧客にする



講 師

人財教育アシスト 代表 山田 泰造 氏

受講料

無料

定 員

20名(先着順)

講師プロフィール

企業人合宿研修所で指導教官として23年間、新入社員から経営者までの育成を担当。食品販売、精密機械、薬局、介護施設、理美容、信用金庫、経営者協会、県庁、市役所、大学など様々な業界で、コンサルテーション・社内研修を通して、人財の育成を展開中。多くの事例に沿って、わかりやすい解説が特徴。

申込方法 下記の受講申込書に必要事項をご記入の上、FAXまたはTELにてお申込み下さい。

受講申込書

事業所名	
電話/FAX番号	
受講者名	
受講者名	

お問合せ 東村山市商工会 TEL042-394-0511 FAX042-394-0512