

その時、あなたは どうします？

絶対に失敗しない



クレーム解決術

明日から、クレマーをリピーターに変える！

クレームや苦情は必ず発生するものです。しかし、その対応次第で、その後の状況が全く違ってくると思います。取引自体がなくなってしまうか、反対にトラブルやクレームをきっかけに自社の優良顧客へ成長していくかで大きく違います。つまり、クレーム対応は、企業が成長していく中でとても重要な要素と言えるのです。しかし一方で、クレーム対応は不安やストレスの増大、モチベーションの低下という弊害ももたらします。このセミナーでは、この不安やストレスの増大、モチベーションの低下などの原因となるクレーム顧客の心理状態を理解していただき、その上で、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いただきます。



◆ 講師 ◆

まえだ きょうこ
前田 京子氏

* Leap Creation
前田京子事務所代表
人財育成コンサルタント
心理カウンセラー

2001年に前田京子カウンセリング事務所を設立。「人・自分生き活き」「コミュニケーションをシフトして22世紀に命を繋ぐ」を理念に活動。2003年に六本木ヒルズで5,000人対象の研修を担う。2006年千葉県知事より優良企業の認定を受ける。執筆本多数、数々のテレビ番組に出演。人材育成・情緒教育的な講座を実践的な話術で展開している人気講師。

----- 主な講座内容 -----

1. まずはお客様の話をしっかり聴きましょう！
・クレーム対応の基本
・まずはお客様の不満をしっかりと聞くこと
2. 対応中に心がけたいこと
・どう対応すればいいの？
・禁句や対応を知ることでお客様の不満を解消する
3. 理由と改善策は必ずセットで
・今後の改善策もセットにして伝えることで、
お客様の不満感を軽減させる
4. 「怒り」を「感謝」に！
迅速対応で信頼・信用を勝ち取る
・解決策を迅速に実行することが最重要ポイント

日時 平成27年 **11** 月 **26** 日(木)
14:00~16:00

会場 シートピアなあと
2F 研修室

定員 50名 **受講料** 無料

お問合せ 宮古商工会議所 経営指導課
TEL:62-3233/FAX:63-6131

申込方法

下記申込書に必要事項を記入の上、

切り取らず、FAXにてお申し込み下さい。

主催

宮古商工会議所

.....(11/26)『絶対に失敗しないクレーム解決術』受講申込書.....

宮古商工会議所 行 ⇒ FAX:63-6131

申込日(平成27年 月 日)

事業所名	
住所	TEL () - FAX () -
参加者名	参加者名

ご記入頂いた情報は商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。