

今日からすぐに使えて、見違える効果が期待できる実践トレーニング
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・クレーム対応講座

「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。クレーム対応によって、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でず。小さな不快・不安・不満を徹底的に取り除き、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、基礎力を強化したうえで、顧客満足を理解し、クレームのメカニズムを知ることで、信頼感を高める対応力を身につけていただきます。

【 講 座 内 容 】

- 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段階活用
- 謝罪・共感・感謝の語彙力を磨く！
信頼を深めるマジックフレーズ

【 開 催 要 領 】

- 開催日時 令和元年8月19日(月) 13:30~16:30
- 会 場 金沢商工会議所会館 2階 研修室1
(〒920-8639 金沢市尾山町9-13)
- 受講料 当所会員 3,240円
一 般 5,400円 (資料代・消費税込)
- 定 員 50名(先着順)
- 問合せ先 経営相談グループ 山
TEL:263-1161 FAX:263-1158

※申込書に必要事項を記入の上、FAXにてお申し込み下さい。

※地下に駐車場があります。(有料・台数に限りあり)

※受講料は前日までに銀行振込にて納入下さい(振込後の受講料は返却致しかねます。また、振込手数料はご負担願います)。

◎振込先 北國銀行本店営業部(普) No.313460
金沢商工会議所(中小企業相談所)

【 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の接客を担当する。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。2007年より大手企業、中小企業、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1万人以上の指導実績がある。

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」「プロフェッショナルマインド研修」等、現場トレーニングを中心に活躍中。

FAX 076-263-1158

※切り取らずこのまま送信してください。

◆◆◆ 接客マナー・クレーム対応講座 受講申込書 ◆◆◆

令和 年 月 日 貴社は 会員・一般

会社住所	〒	受講者氏名
会社名		
具体的な業種		
部署・担当者名		
TEL	-	FAX -

※受講票は発行いたしません(定員超過等により、受講いただけない場合は、ご連絡いたします)。

※ご記入情報は、当所からの連絡・情報提供や講座参加者の実態調査に限り、利用する事があります。