

～With コロナ時代に活用したいクレーム対処法を伝授！～ クレーム対応能力向上セミナー

新型コロナウイルスの影響で売上減少を余儀なくされたお店等も多いと存じます。このような厳しい・売れない時代だからこそ、これまでの接客方法の見直しに力を入れてみませんか？

本セミナーでは、接客業を行う事業者を中心に、今だからこそ知りたいクレームの実例や対応方法を学ぶことで、With コロナ時代に合った接客方法を身に付けて頂きます！

【 講 座 内 容 】

1. クレームのメカニズム

- (1)なぜクレームは発生するのか
- (2)クレームをつけてくる顧客の深層心理

2. クレームの実例紹介

- (1)実際に発生したクレームを知る
- (2)自分ならどのように対応するか考える

3. クレームの対応方法

- (1)クレーム対応の基本を知る
- (2)With コロナ時代に合ったクレーム対処法
- (3)クレームをチャンスに変える接客方法

4. まとめ

【 講 師 紹 介 】

朝倉 奈津江（あさくら なつえ）氏

人材育成コンサルタント事務所 代表

(株)セールス・プロモーション・ビューローコンサルタント

大学卒業後、約12年間大手製造会社で総務人事、教育関連を担当。その後、大手派遣会社において長期スタッフの管理業務に携わる。お客様の怒りのメカニズムの理解と場面にあった対応方法を組み合わせたセミナーは受講者からクレーム応対も怖くなくなる、明日から逃げないで応対してみようと前向きな気持ちになれると好評である。

【 開 催 要 領 】

■開催日時 令和3年 **3月4日(木)**

14:00～16:00

■参加形式 **ハイブリッド形式(①か②をお選び下さい)**

①オンライン参加・・・ご自身のPC、タブレット等を使用し自宅や会社等で視聴して頂きます。*「Google Meet」を使用
※受付開始時刻 13:45(予定)

②会場参加・・・当所会場に来て頂き、セミナーを視聴して頂きます。(講師は別会場よりオンライン配信)

■場 所 金沢商工会議所会館 2階 大会議室
〒920-8639 金沢市尾山町9番13号
※地下に駐車場があります(有料・台数に限りあり)

■受講料 当所会員：無 料

一 般：3,300円/名

※受講料は講座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

■定 員 40名(先着順)

■問合せ先 経営相談グループ(担当：近岡・向井)

TEL：263-1161 FAX：263-1158

MAIL：keiei@kanazawa-cci.or.jp

◆◆◆クレーム対応能力向上セミナー 申込方法◆◆◆

①ネットからの申込 (Google フォーム)

※右記申し込みフォームからお申込み下さい。→ <https://forms.gle/66tgsPS6ssvkEwTq6>



②Google フォーム以外からの申込 → ※別途申込用紙を送付致しますので、上記問合せ先にご連絡下さい。

※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)。

※当日は新型コロナウイルス感染防止対策として、消毒液の設置、講師・関係者のマスク着用、参加者間に一定のスペースを設けた座席配置等を行います。参加される方は必ずマスクの着用をお願い致します。