

クレームは怖くない!

「上手なクレーム対応はお客様をファンに変える!」

受講料無料!

~お客様のご意見(クレーム)に的確に対応してファンを増やす!!~

消費税の引き上げや軽減税率制度の導入に伴い、国内消費の停滞や、企業における経理事務作業の増加等が予想されます。そのような環境変化に柔軟に対応できる経営力をつけるために、経営者は自社の強みや弱みを振り返り、未来を見据えた経営課題を解決していかなければなりません。

本セミナーでは消費税引き上げや軽減税率制度の概要を説明するとともに「クレーム」に対する対応策などを習得していただきます。本セミナーを社員・従業員育成等の一環として、是非ご活用ください。

開催日：平成30年**11月27日(火)** 10:00~16:00

個別相談 16:00~ ※セミナー終了後、希望者のみ個別相談有り
※個別相談は1社20分程度、申込順3社限定とします



講師 ^{でぐち} ^{いくこ} 出口 郁子氏
オフィスマーラス 代表

講師プロフィール 日本航空株式会社にて、国際線客室乗務員として34年勤務。新人乗務員の教育や教育体系の構築、配下乗務員の指導育成を担う。3度の首相特別便乗務を含め、天皇后両陛下特別便乗務などのVIPフライトを担当し、2009年国土交通大臣から航空功労賞を受賞した。
退職後は、管理職など多様な階級を対象として、ビジネスマナー研修、接遇研修、コミュニケーション研修、リーダー研修、コーチング研修などを行っている。

セミナー内容

- 消費税価格転嫁・軽減税率制度の概要説明
- 最近のクレームについて
- 4種類のクレーム
 - ① 一般クレーム
 - ② こじれたクレーム
 - ③ 悪意のクレーム
 - ④ 特殊クレーム
- その他のクレーム処理
- 事例研究
- 振り返りとまとめ

場 所：檀原商工会議所 4階 会議室 (檀原市久米町652-2)

※檀原商工会議所には専用駐車場がございませんので、お車でお越しの場合は隣接する市営駐車場等(自己負担)をご利用ください。

- 定 員：42名 (先着順 1社2名まで)
- 受 講 料：無料 ※昼食休憩有。昼食は各自ご用意ください。
- 対 象：管理職、中堅社員、新人、営業・窓口・電話対応担当者等... どなたでも受講可能です。
- 申込締切：平成30年11月22日(木) ※定員になり次第締め切ります。

お申込みから当日までの流れ

- ① 下記の申込書に記入の上、FAXでお申込みください。また当所ホームページからもできます。
- ② 受講票は発行しませんので、当所より連絡がない限り、当日会場までご来場ください。
- ③ 当日、会場受付にてお名前をお知らせください。
※申込にあたり本商工会議所が主催するセミナー等に、過去事業当日、無断で2回以上欠席した場合は受講をお断りすることがあります。

- 申込・問合せ：檀原商工会議所 中小企業相談所
〒634-0063 檀原市久米町 652-2 TEL0744-28-4400 FAX0744-28-4430

「上手なクレーム対応はお客様をファンに変える!」受講申込書 FAX:0744-28-4430

フリガナ	役職	フリガナ	役職
受講者名①		受講者名②	
事業所名	事業内容		
所在地	従業員数		名(代表者及び短時間労働者を除く)
電 話	F A X	メー ル アドレス	@
個別相談	希望あり ・ 希望なし (どちらかに○をつけて下さい)		※内容については後日電話にて確認致します。

※ご記入頂いた情報は商工会議所からの各種連絡・情報提供の為に利用するほか、参加者の実態調査・分析の為に利用することがございます。また、セミナーでの写真撮影したものを当所のホームページ、広報誌「かしはら商工ニュース」において公開する場合がございます。申込内容を講師に提供いたします。

