

どんな時でもあわてない!! お客様のご意見(クレーム)対応でファンを増やそう!!

現場のトラブル処理能力を 格段にアップさせる

受講料
無料

定員**42名**
1社2名まで先着順

クレーム対応講座

消費税率変更・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等の増加、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。

日時 令和元年

11月15日(金)
13:30~16:30

※セミナー修了後、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。

会場

榎原商工会議所 4階 会議室

榎原市久米町652-2

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

【セミナー内容】

- 消費税軽減税率制度の概要を説明します。
- クレーム対応の前に顧客満足を考える
 - ・顧客満足とは クレーム情報は宝の山
 - ・クレームの背景と傾向
- クレーム初期対応の基本姿勢
 - ・基本ステップ 10の留意点
 - ・クレーム対応の4段階8ステップ
 - ・クレーム対応時のNGワード
- お客様とのコミュニケーション
 - ・基本マナー、感じの良い聞き方
 - 話し方
- 電話でのクレーム対応
 - ・最初の電話での状況判断、電話での感じの良い聞き方
 - 話し方
- クレーム対応の実践
 - ・事例研究、実践ロールプレイング

講師 **石井 早代 氏**

〈株式会社Kサポート チーフインストラクター〉

近鉄百貨店で婦人洋品(主にハンドバッグ)を担当。その後、商品統括部門でコーディネーターとして商品計画を行う。現在は、近鉄百貨店で培ったノウハウをベースに、接遇マナー、接客販売スキル、アンガーマネジメント、カラーコーディネイト・VMD・POP他、の研修で活躍。



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

令和元年11月8日(金)
※定員になり次第締め切ります。

申込・問合せ

榎原商工会議所 中小企業相談所
〒634-0063 榎原市久米町 652-2
TEL.0744-28-4400 FAX.0744-28-4430

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または当所ホームページからお申込み下さい。
- ② 受講票は発行いたしませんので、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。

「現場のトラブル処理能力を格段にアップさせるクレーム対応講座」受講申込書 FAX.0744-28-4430

フリガナ	(役職名)	フリガナ	(役職名)
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	FAX	メールアドレス	
個別相談	希望あり ・ 希望なし (どちらかに○をつけてください)		*内容については後日電話にて確認いたします。

※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。

