



実践！継続顧客を逃さないクレーム対応講座

近年は悪質なクレームが増え、企業がその対応を誤ると、SNSで不満を拡散され会社の信用を失うことも少なくありません。本セミナーは、実際にクレーム現場にいる方や、クレームを削減したいと考えている管理職の方々におすすめです。クレーム対応の基本を身につけ、お客様に寄り添った対応術をロールプレイングを通して習得し、クレーム自体をお客様の不満や要望を聴く機会ととらえ、積極的に業務を行えるように導きます。

カリキュラム

- ・近年のクレームとクレームの種類
- ・クレーム対応に必要なスキル 【ワーク】
- ・クレーム対応の4つの手順
- ・お客様意識のあるクレーム対応
相づち、質問、前向きな話し方他【ワーク】
- ・クレーム対応のポイント
- ・ふさわしくない言葉と適切な言葉
NGワード 【ワーク】
- ・悪質クレームに対する基本的な考え
- ・身近な事例のロールプレイング
- ・まとめと質疑応答

- 日 時 7月8日(水)
13時30分～16時30分
- 会 場 横浜商工会議所 805会議室
(横浜市中区山下町2 産業貿易センタービル8階)
- 定 員 40名 (定員になり次第締め切ります)
※参加者少数の場合には中止になることがあります。
- 受講料 会 員：8,000円(事業利用券利用可能)
(テキスト代・消費税を含む お一人様分)
- 申込方法 下記「受講申込書」にご記入後、切り取らずにそのまま FAX (045-671-0131) にて、お申込みください。
受付後FAXにて送付する「受付確認票」に記載される振込先・支払期日等をご確認の上、受講料をお振込みください。
※振込手数料のご負担をお願いしております。
- 問 合 先 横浜商工会議所 事業推進部人材開発担当
TEL：045-671-7421

講 師：五十嵐 由美子 氏 (フリーアナウンサー・ビジネスマナー講師)

元地方局アナウンサー。日本サービスマナー協会の認定マナー講師として、年間約60回の研修を行う。ビジネスマナーや、ハラスメント対応、接遇、コミュニケーションなどの研修を一般企業や行政機関などで担当している。わかりやすく実務的な研修で、型にハマったマナーにとらわれず、その人らしさを生かして参加者のモチベーションを上げ、輝かせるのが信条です。

「横浜商工会議所 ビジネスセミナー」 受講申込書

横浜商工会議所 事業推進部 行 (FAX: 045-671-0131)

フリガナ				TEL:
企業名				FAX:
				会員№:
所在地	〒 -			
受講者氏名		所属部署 お役職名		事業利用券 利用する・利用しない
受講者氏名		所属部署 お役職名		事業利用券 利用する・利用しない

※横浜商工会議所ホームページからも申込受付中 ⇒ <http://www.yokohama-cci.or.jp/event/>

※申込書にご記入頂いた情報は、ビジネスセミナー名簿に掲載して公開することがあります。また、商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用することがあります。