

実践セミナー開催のご案内

タイプ別！正しいクレーム対応で、ピンチをチャンスに変える！ クレーム対応～怒りの対処術～

クレームや苦情は必ず発生するものです。しかし、取引自体がなくなる対応、反対にトラブルやクレームをきっかけに自社の優良顧客へ成長していく対応では、その後の状況が全く違ってきます。クレームは、企業が成長していく中でとても重要な要素と言えます。一方で、クレーム対応は不安やストレスの増大、モチベーション低下などの弊害をもたらします。

本セミナーでは、これらの弊害となるクレーム顧客の心理状態を理解し、その上で、顧客に誠意を持って対応できる冷静な対処力や迅速な判断力を身につけて頂きます。

(販売業・サービス業だけでなく製造業の方々にもご参加頂けます)

【主な内容】

- ・クレームの原因
- ・クレームの対策
- ・クレームの心得
- ・お客様の心理状態
- ・クレームのタブー
- ・クレームのメリット
- ・アンガーマネジメント
(怒りの連鎖を断ち切る)



＜講師プロフィール＞

北海道札幌市出身 早稲田大学卒業（人間科学部 情報学科）アナウンサー&マナー講師、コミュニケーションアドバイザー、Disc 認定講師、公益法人日本電信電話ユーザ協会公認講師、電話対応技能検定指導者、アンガーマネジメントファシリテーター(怒りの対処術)

■日時 平成26年8月4日（月）13：30～16：30

■場所 会津若松商工会議所2F会議室（会津若松市南千石町6-5）

■講師 (株)岡田プランニング 代表取締役 ^{おかだ}岡田 ^{ともこ}友子 氏

■定員 30名 ※定員になり次第締め切ります。お早めにお申し込みください。

■受講料 会員 2,000円 / 非会員 4,000円

申込方法

■下記申込書に必要事項をご記入の上、7月31日（木）までに

受講料を添えてお申込み下さい。お申込みはFAX（27-1207）でも可能です。

【申込み・問合せ】会津若松商工会議所経営サービス部企業振興課 田尻

TEL：0242-27-1212 / FAX：0242-27-1207

【主催】 会津若松商工会議所・中小企業相談所

セミナー参加申込書 FAX.0242-27-1207

クレーム対応 ～怒りの対処術～		フリガナ		業種	
		事業所名			
8月 4日	会員・一般の区分に必ず ✓印を記入して下さい □会員 □非会員	所在地	〒	TEL	
				FAX	
受講者名(フリガナ)					