

《地域課題対応型小規模事業者支援事業》

◆◆◆接客セミナーのご案内◆◆◆

☞ 営業・販売・接客など対応する皆様
電話対応業務の皆様 お待ちしております！

今日からすぐに使えて、見違える効果が期待できる実践トレーニング

クレームを起こさない…

適切な対応でお客様をファンに変える！！

「接客マナー・クレーム対応講座」



※エスカレートさせない対応力が身につく

「クレームは財産」「クレームはチャンス」とよく耳にしますが、果たしてそうでしょうか。クレーム対応により、より関係が深まりファンになってくださるケースも確かにあります。しかし、たった一つのクレームで倒産の危機もあるのです。クレーム対応の基本を習得しながらも、「応対すること」ありきではなく、そもそも「クレームにならない」徹底した接客力を身につけるほうが、本来のお客様サービスに集中できるはず
です。小さな不快、不安、不満を徹底的にとり除き、小さな満足、快適、安心を徹底的に提供することが、大きな満足、感動へ繋がっていきます。

本セミナーでは、基礎力を強化し、顧客満足を理解し、クレームのメカニズムを知ることで、信頼感を高める対応力を身につけます。

【主な内容】

- そもそもクレームはなぜ起こる？クレームの種類
- クレームを言うお客様が求めていることは？
- お客様「満足」と、お客様「不満足」のある共通点
- クレームを起こさない考え方・CSの極意
- クレーム対応のカギは初期対応
- クレームを加速させる言い回し
- お詫びのポイントと3段階活用
- 謝罪・共感・感謝の語彙力を磨く！
・信頼を深めるマジックフレーズ

日時

令和元年 **10月8日(火)**

13:30~15:30

会場

小浜商工会議所 大ホール

(小浜市大手町 5-32)

定員

30名 (定員になり次第締め切ります)

受講無料

【講師紹介】

Selan Style 代表・人材育成コンサルタント

はらだ まさみ
原田 正美 さん

東京都文京区出身。日本銀行鳥居坂分館にて、総裁はじめ各界のVIPの接客を担当する。一流の気遣い、立ち居振る舞いを目の当たりにして、おもてなしの精神と接客力を身につける。実家は55年続小売店。2007年より大手企業、中小企業、官公庁、銀行、病院、大学にてビジネスマナー・コミュニケーション研修、接客向上研修を中心に1万人以上の登壇実績がある。

2010年からは、現場コンサルティングにも力を入れ「接客の立て直し」「社員のやる気を引き出す」をテーマに「CS向上研修」「プロフェッショナルマインド研修」等、現場トレーニングを中心に活躍中。

《申込方法》 下記申込用紙に必要事項をご記入のうえ、
FAXにてお申込みください。
《申込み先》 小浜商工会議所 中小企業相談所
(TEL 0770-52-1040 FAX 0770-53-3567)

【主催】小浜商工会議所 中小企業相談所

10/8(火) 接客セミナー「接客マナー・クレーム対応講座」参加申込書 ※このままA4サイズでFAXして下さい。

小浜商工会議所 中小企業相談所 行 (FAX: 0770-53-3567)

*業種はOで囲んでください。

事業所名				受講者氏名
所在地				
TEL	FAX			
業種	製造・建設・卸売・小売・サービス・飲食・その他			

*ご記入頂いた情報は商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。