

400人 のCA(客室乗務員)を育てたインストラクターが
一流の顧客対応術を公開! 感動を呼ぶ接客で顧客獲得!

顧客に納得と安心を与える “クレーム対応術”

～感染拡大防止と接客満足度向上の両立を目指す～

コロナ禍の影響により、飲食店や店舗など接客をともなうサービス業では、“新しい生活様式”に沿った商品・サービスの提供方法を考えていく必要があるでしょう。それに伴い、顧客の不安感からくる理不尽なクレームなども増えており、対応する現場では頭を悩ませている方も多いかと思われます。そこで本講座では、コロナとの共生の中で必要となるクレーム対応の考え方を解説していきます。是非ご参加ください。



〈講師プロフィール〉

つだ のりか
津田 典果 氏

・Fine HR 代表
・国家資格キャリアコンサルタント
・人財育成コンサルタント

元ANAの客室乗務員、客室乗務員インストラクター。ファーストクラス担当、チーフパーサー。インストラクターとして4年間で新人CAを400名育成、1,000名超の社員研修を担当。接遇マナー講師として、社内外で登壇。

その後、採用コンサルティング会社で飲食業界やサービス業を中心に10社の採用をリーダーとして担当。現在は接遇・マナー講師として全国で活躍中。形を整えるだけの型を教える内容ではなく、相手と自分のここにフォーカスしたホスピタリティを発揮する接遇・マナーセミナーは、各地で好評を得ている。

日時 2021年**10月5日(火)**
14:00~16:00

会場 小浜商工会議所 大ホール
(小浜市大手町5-32)

- ◆受講料 無料 (会員・非会員問わず)
- ◆定員 25名 (定員に達し次第、締め切ります)
- ★お申し込み方法
下記申込欄に必要事項をご記入いただき、
FAXにてお申込みください。

内容

- ・コロナ禍で増加するクレームと現場の疲弊
- ・咳き込むお客様がいたらどうする?
- ・クレーム対応をこじらせる3つの理由
- ・クレーム対応基本ステップ
- ・組織としてのクレーム対応
- ・ケース別クレーム対応法
- ・クレームからのファンづくり など

主催 小浜商工会議所

新型コロナウィルス感染症拡大状況によっては、
ライブ配信するオンラインセミナーとなります。

【ご参加される皆さまへ】

必ずマスクを着用されてご参加くださいます様、お願い致します。
また、発熱や風邪等の症状がある方、体調の悪い方のご参加はお控えください。
セミナー実施に当たりましては、会場の換気・ソーシャルディスタンスに配慮した配席・
参加者席の事前消毒・消毒用アルコールの設置・運営側の手洗いとマスク着用の徹底等、新型コロナウィルス感染予防に努めて参ります。また、開催日までの状況変化により、中止または延期とさせて頂く事もありますので、ご承知おきください。

10/5(火)『顧客に納得と安心を与える“クレーム対応術”』受講申込書

小浜商工会議所 行

FAX: 0770-53-3567

お申込日 (2021年 月 日)

事業所名	(会員・非会員)	
住所	T E L () -	
参加者名	参加者名	

※ご記入頂いた情報は本セミナーに関する運営のみに利用し、取扱につきましては個人情報保護法に則り、厳重に管理致します。