

ピンチをチャンスに変えろ！

“怒り”を“満足”にする「クレーム対応セミナー」

- 開催日時 平成30年 **1月22日** (月) 13:00～17:00 ※途中、休憩あり
- 会場 加古川商工会議所 展示ホール
- 定員 40名 (定員になり次第締切ります)
- 講師 **ウィル・プランニング 代表 原田 朋子 氏**

【プロフィール】

大手企業の会長・社長秘書として活躍。大好評の当所新入社員セミナーをはじめとしたビジネスマナー研修や、プレゼンテーション研修等で活躍中の人気講師。

「クレーム顧客」を「生涯顧客」に変えるヒントはココにある！！

●セミナー内容

- ①「クレーム対応の基本～『処理』と『解決』は違います～」
 - ・事実の明確化からアフターフォローまでの基本的流れ
- ②「大切なのは一次対応～あなたの態度、余計に怒らせていませんか～」
 - ・一次対応時の注意点
 - ・聞き取り時に使いたい便利なフレーズ
 - ・相手の感情的なコメントに対する「返し」のテクニックを身に付けよう
- ③「組織で取り組む二次対応～要求確認と処理交渉～」
 - ・現場から二次対応者（上司）へのスムーズな引き継ぎ
- ④「悪意を持ったクレームの場合」
 - ・不当要求の特徴と、クレーマーを育ててしまう対応
- ⑤「リピーター獲得チャンスを逃すな！～クレームは『宝物』～」
 - ・感動を呼ぶアフターフォローでクレーム客を自社ファンに！



お申込・お問合せ先 加古川商工会議所 会員課 (TEL:079-424-3355 FAX:079-424-7157)
〒675-0064 加古川市加古川町溝之口 800

加古川商工会議所 会員課 行 (**FAX:079-424-7157**) ※お間違いのないよう送信願います。

「クレーム対応セミナー (1/22)」受講申込書

事業所名		電話番号	
ふりがな 参加者名		ふりがな 参加者名	

※ご記入頂きました内容につきましては、当セミナーの実施・運営に係る利用者の把握、名簿作成等の目的に利用します。