

管理職・営業マン・接客担当者に信頼と笑顔を ～上手なクレーム対応術～

§ § 開催案内 § § §

金沢商工会議所 中小企業相談所

クレームや苦情は必ず発生するものですが、その対応次第では、その後の状況が全く違ってきます。クレームへの対応は、会社・お店が成長していく中でとても重要な要素です。

本セミナーでは、顧客に誠意を持って対応できる冷静な対応力や、迅速な判断力を身につけて頂きます。

クレームや苦情にお困りの方や対応に応じる方、是非ご参加をお勧めします。

【講座内容】

1. クレームの背景と傾向
2. クレームに対する心の整え方
3. クレーム対応時の話し方・聞き方
4. クレーム対応7つのステップ
5. お客様心理に添った言い回し 等

【講師紹介】

樋口智香子 氏

アカデミー・なないろスタイル主宰
マナーコンサルタント

(株)資生堂ビューティコンサルタント、キッザニア東京のスーパーバイザーを経て、平成24年にアカデミー・なないろスタイルを設立。
接客・暮らしのマナー、コミュニケーション等、マナー・人材育成講座を実践的な話術で展開している。

◇◇◇開催要領◇◇◇

開催日時 平成28年11月14日(月)

13:30～16:30

会場 金沢商工会議所 研修室1(2階)

受講料 当所会員 3,240円

一般 5,400円

(資料代・消費税込)

定員 50名(先着順)

問合せ先 金沢商工会議所経営支援課 大崎・石田
〒920-8639 金沢市尾山町9番13号

TEL 263-1161、FAX 224-7079

※FAXまたは郵送にてお申し込み下さい

※受講料は前日までに銀行振込にて納入下さい(振込後の受講料は返却致しかねます。また、振込手数料はご負担願います)。

※地下に駐車場あります(有料・台数に限りあり)

振込先: 北國銀行本店(普) No.313460

金沢商工会議所

☆☆～上手なクレーム対応術～受講申込書☆☆

平成28年 月 日 会員 ・ 一般

会社住所	〒	受講者氏名	年令
会社名			
具体的な業種			
部署・担当者名			
TEL	-	FAX	-

上記の通り()名分、受講料()円を銀行振込にて申込みます。

※ご記入情報は、当所からの連絡・情報提供や講座参加者の実態調査に限り、利用することがあります。