

2019年10月 消費税率引上げ・軽減税率制度実施

「あいまいな対応」から「適切な対応」へ！

# クレーム・苦情の上手な対応術

～現場をよく知る元店長が伝授する顧客満足を生み出す受け応え！～

クレームや苦情は必ず発生するものです。クレームの対応次第でその後の状況が全く違ってくることから、クレーム対応は会社やお店が安定・成長していく中で、とても重要な要素です。

また、2019年10月より消費税率が10%に引上げられ、買い控えなどにより、経営環境が厳しくなることが予想されます。そこで、クレーム対応力をUPさせることで、顧客離れを防ぐとともにリピート率を向上させ、売上高の確保と利益率の改善を目指しましょう！この機会にぜひ、受講下さい！

講師 <sup>まつだ みき</sup> 松田 美紀 氏 Blooming place代表

大手下着メーカーに23年勤務。婦人下着の販売員を経て30代前半でナンバーワン店舗の店長、39歳で販売員教育チームのトップのポジションに。また、担当ブランドの販売員教育体系やブランド発信イベントを新設するなど、女性社員の中でも新しいものを取り込み、生み出すパイオニアとして活躍。

その後、希望してグループ内の人材サービス会社に異動。派遣事業や教育事業を扱う中で、派遣スタッフの採用・研修、コミュニケーションをテーマとした外部の企業研修も行い、「人生を変えるコミュニケーションのちょっとしたコツ」を伝授している。

- 【講座内容】
1. 消費税率引上げと軽減税率制度の概要
  2. クレームや苦情の背景と傾向
  3. 初期対応の重要性
  4. クレームに対する心の整え方
  5. クレーム時の話し方、聞き方 など

日時 平成30年12月18日(火) 14:00～16:00

場所 金沢商工会議所会館2階 研修室1  
(金沢市尾山町9番13号)  
※地下に駐車場があります(有料・台数に限りあり)

主催 金沢商工会議所

受講料 無 料(会員・非会員問わず)

問合せ TEL:076-263-1161  
(担当:磯部)

定員 50名(先着順)  
※定員になり次第締め切らせて頂きます

申込方法 下記申込書をご記入頂き、FAX等でお申込み下さい

12/18 『クレーム・苦情の上手な対応術』セミナー 受講申込書

FAX:076-263-1158

事業所名		業 種	
所在地	〒		
T E L		F A X	
受講者氏名 ( 役 職 )		受講者氏名 ( 役 職 )	

※受講票は発行致しません(定員超過等により、受講いただけない場合にご連絡いたします)。  
※ご記入いただいた情報は、当所からの各種連絡・情報提供や参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。