

クレーム・苦情の 上手な対応術



“曖昧な対応”から“適切な対応”へ!!
～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きます。クレーム対応は、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の身に付け方を、大手下着メーカーの元No1店長が具体的に分かりやすく解説致します。

Blooming place 代表

まつだ みき
松田 美紀氏



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No.1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。そして、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の新設をするなど、女性社員のなか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する。その後、グループ内の人材サービス会社に希望し異動。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にした外部の企業研修も行う。人生を変える『コミュニケーションのちょっとしたコツ』を伝授する。

開催日時・会場・申込方法

11月9日(火) 14:00～16:00

八女商工会館 2F 大ホール

下記申込書を11月2日(土)までにFAXでお申込みください。

※定員30名になり次第締め切らせていただきます。

講座内容

- ・クレームや苦情の背景と傾向
- ・初期対応の重要性
- ・クレームに対する心の整え方
- ・クレーム時の話し方、聞き方

ビジネスコミュニケーション研修会申込書 八女法人会行 FAX0943-22-3195 申込日 2021年 月 日

会 員・非会員 / 八女市・筑後市・広川町・その他 (いずれかに○印をつけてください)

法人名			
受講者名		TEL	
		FAX	

※この申込書に係る個人情報は研修会への出席を把握するためにのみ利用し、それ以外の目的で利用いたしません。

※新型コロナウイルスの感染拡大防止のためセミナーが中止になる可能性があります。

中止の場合は参加申込みの方へは直接連絡いたします。 **お問合せ先 (公社)八女法人会 TEL0943-22-3391**