

その時、あなたは どうします？

絶対に失敗しない



クレーム解決術

明日から、クレマーをリピーターに変える！

クレームや苦情は必ず発生するものです。しかし、その対応次第で、その後の状況が全く違ってくると思います。取引自体がなくなってしまうか、反対にトラブルやクレームをきっかけに自社の優良顧客へ成長していくかでは大きく違います。つまり、クレーム対応は、企業が成長していく中でとても重要な要素と言えるのです。しかし一方で、クレーム対応は不安やストレスの増大、モチベーションの低下という弊害ももたらします。このセミナーでは、この不安やストレスの増大、モチベーションの低下などの原因となるクレーム顧客の心理状態を理解していただき、その上で、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いただきます。



◆ 講師 ◆

まえだ きょうこ
前田 京子氏

*Leap Creation 前田京子
事務所代表
人材育成コンサルタント 心理カウンセラー

2001年に前田京子カウンセリング事務所を設立。「人・自分生き活き」「コミュニケーションをシフトして22世紀に命を繋ぐ」を理念に活動。2003年に六本木ヒルズで5,000人対象の研修を担う。2006年千葉県知事より優良企業の認定を受ける。執筆本多数、数々のテレビ番組に出演。人材育成・情緒教育的な講座を実践的な話術で展開している人気講師。

日時 平成28年 10月25日(火)
14:00～16:00

会場 佐久商工会議所

定員 40名 (定員になり次第締切ります。)
受講料 無料

主催 佐久商工会議所

主な講座内容

1. まずはお客様の話をしっかり聴きましょう！
・クレーム対応の基本
・まずはお客様の不満をしっかりと聞くこと
2. 対応中に心がけたいこと
・どう対応すればいいのか？
・禁句や対応を知ることでお客様の不満を解消する
3. 理由と改善策は必ずセットで
・今後の改善策もセットにして伝えることで、
お客様の不満感を軽減させる
4. 「怒り」を「感謝」に！ 迅速対応で
信頼・信用を勝ち取る
・解決策を迅速に実行することが最重要ポイント

■ お申込方法 ■

下記申込書に必要事項をご記入いただき、

FAXにてお申し込みください。

— お問い合わせ先 —

佐久商工会議所 支援課

Tel: 0267-62-2520

『絶対に失敗しないクレーム解決術』 受講申込書

(佐久商工会議所 行) ⇒ FAX: 0267-64-2008

お申込日(平成28年10月 日)

事業所名	
住所	T E L () - F A X () -
参加者名	参加者名