2021 年中小商業・サービス業振興月間

その話し方・表情・態度がクレームを生む

万が一のクレーム応対セミナー

お客様を怒らせてしまった！そんな時どうすればいいの？
ひとつ応対を間違えると致命傷になりかねないクレーム

クレームは“お客様の声”です。どんな時に発生するのでしょうか。万が一の対応をスタッフに徹底していますか？知っておけば対応が変わる！今後のためにクレームをプラス志向で活かしましょう。現代のお客様は感性も情報も豊かで、特に接客サービスには大変敏感です。あなたの対応でクレームを出逢いに変えましょう。

- ◆おもなクレーム（苦情）の原因
- ◆クレームに対する考え方
- ◆クレームは、お客様から私たちに与えられた愛のムチ
- ◆クレームはどんな時に発生するか
- ◆クレーム応対のコツ
- ◆接客態度・苦情ベスト１０
- ◆クレームを未然に防ぐ、大きくしないためのコツ
- ◆火に油を注ぐ危険用語
- ◆モンスタークレーマーへの対応は？

日　時　2021年8月27日（金）14:00～16:00

場　所　プラザ杉の子（大館市有浦 1-7-55）

受講料　会　員 2,200円（税込み）
非会員 4,400円（税込み）

定　員　25名（先着順）
※定員になり次第、締め切らせていただきます

締切り　8月18日（水）

講　師

㈱セミナー東北
チーフ専任講師

鎌田（かまだ） 昌子（しょうこ）氏

青森市出身。青森県立青森東高校、聖徳学園短期大学卒業後、ＴＢＳテレビの幼児番組「ワンツージャンプ」のアシスタント、青森テレビ「ホームミラー」のメインキャスターを務める。
昭和５３年４月、 東洋信託銀行青森支店に勤務、窓口業務を４年間経験し退職。平成３年、司会業を開始し、同１２年より㈱セミナー青森の専任講師。研修・講演は２,０００回を超え、経験を活かし接客研修等好評を得ている。また現在、㈱セミナー東北の専任講師として活躍している。青森市在住。

主催　大館商工会議所
商業観光課 TEL 0186-43-3111

切取らずにこのまま送信してください

【万が一のクレーム応対セミナー　受講申込書】

大館商工会議所　行き　FAX 0186 - 49 - 0556

事業所名		業　種	
所　在　地		ＴＥＬ	
受講者氏名	①	②	

※セミナー中のマスク着用や手指消毒の徹底にご協力ください。
※新型コロナウイルス感染症の影響により、開催できない場合がありますことをご了承願います。