

ピンチをチャンスに変える クレーム解決術!

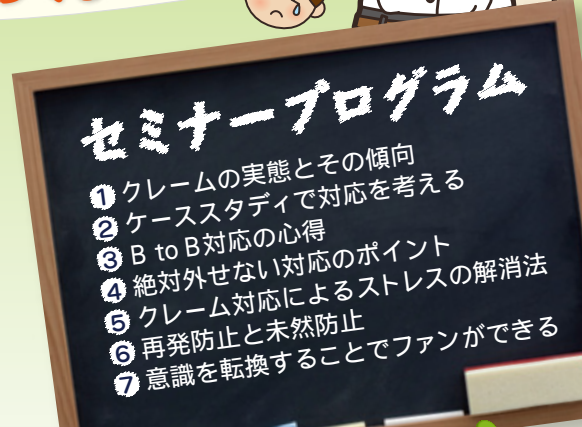
～対応のポイントを押さえて、ファンをつくる～



クレームはどのような業種にもあり、予め対策を講じてもその発生を完全に防ぐことはできません。クレームは顧客満足を向上させるチャンスでもあります。対応を誤るとお客様とトラブルになるだけでなく、信頼が損なわれ、事業に大きなダメージを受けることもあります。

クレームとは何なのか、なぜクレーム対応が必要なのかを理解し、対応スキルを体得することでクレーム対応の時間、コストや対応者の負担も減少します。

本講座ではケーススタディでクレーム解決術を学ぶとともに、クレームに至る心理的な側面や対応者のメンタルヘルス対策等も交えながら、再発防止のために取り組むべきことについて解説します。



日時 2013年9月11日(水) 14:00～17:00

場所 茅ヶ崎商工会議所2F 第1会議室

受講料 無料

定員 30名 ※先着順。定員になり次第締め切ります。

申込 FAXまたはe-mailにてお申し込みください。

茅ヶ崎商工会議所 中小企業相談所(担当:山上)

☎0467-58-1111 ☎0467-86-6601 ✉soudan@chigasaki-cci.or.jp



主催 茅ヶ崎商工会議所

共催 平塚商工会議所、藤沢商工会議所、秦野商工会議所、伊勢原市商工会、寒川町商工会、大磯町商工会、二宮町商工会



菊地 洋司氏 (有)リーブル 代表講師

JFEスチール、みずほ証券、住宅設備会社等で人事・営業部を経験し社内外の教育研修を多数実施。独立後は営業・メンタルヘルス等人材育成に取り組む、その評価は高い。認定心理士。



山田 泰造氏 (有)リーブル 主任講師

研修機関にて23年の指導歴を誇り、あらゆる業界での人材育成を経験。特にクレーム対応は豊富な実例に基づく実践ノウハウを有し、わかり易く好評。専門:産業心理学。

「ピンチをチャンスに変えるクレーム解決術!」受講申込書 **FAX 0467-86-6601**

茅ヶ崎商工会議所 宛

枠線内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。

事業所名	TEL	FAX
参加者名 (職務内容)		業種

※ご記入頂いた情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。
※お申し込みのお客様へは主催者都合による講演中止以外ご連絡しませんので、直接会場へ来場ください。当所への駐車はご遠慮ください。
※セミナー終了後アンケートを行うことがあります。