

エスカレートさせない対応が身に付く！

顧客満足を引き出す

苦情・クレーム 上手な対応



適切な対応が大きな信頼を得る！

- *一言足りなかつたばかりに大口契約がフイに…
- *あいまいな解決が不当クレームに発展
- *たらい回しが一瞬にしてネット炎上
- *長引く対応にお客様の不满は怒りへ



近年、情報・ネット社会の進展や消費者の権利意識の高まりに伴い、業種を問わず苦情・クレームが増加しています。そのため、お店や会社では、クレームによるリスクを小さくするための対策として、経営者から従業員まで、誰が受けても上手な対応ができるようスキルを身に付けておくことが大切です。

そこで本講座では、対人心理を活かした会話のテクニックや難しい対応が求められるクレーム対処法等について事例を交え伝授します。

【講師】

柴田CSマネジメント(株)
代表取締役

柴田 純男氏

1948年大阪生まれ。関西学院大学法学部卒業。(株)阪急百貨店入社。21年の勤務を経て、91年(株)ヨックモック入社。07年より(社)消費者関連専門家会議ACAP研究所長(内閣府所轄)を務める。現在は、年間250講座以上の研修・セミナー講師として活躍中。



【講座内容】

- 対人心理に基づいた苦情対応の心構え
 - ・怒りのメカニズム
 - ・陥りやすいミス
 - ・苦情対応でのコミュニケーションシナリオ 他
- 難クレーム・不当クレーム対応
 - ・困ったお客様のタイプ
 - ・不当クレームとは
 - ・悩ましいフレーズや行動への対応
- 隙を作らない苦情対策
 - ・絶対してはならない5つのタブー
 - ・NOと言わなければならない時の対応

日時 令和元年11月19日(火) 午後2時~4時

会場 宇治商工会議所 3階 大会議室 (〒611-0021 宇治市宇治琵琶 45-13)

定員 申込先着順 100名様

申込 下記申込書に必要事項を記入の上、久御山町商工会宛にFAXでお申込ください。

主催 宇城久区域商工会議所・商工会広域連携協議会

宇治商工会議所 TEL0774-23-3101 FAX0774-24-6930

城陽商工会議所 TEL0774-52-6866 FAX0774-52-6769

久御山町商工会 TEL075-631-6518 FAX075-631-6750

受講
無料

* 切らずにFAXしてください。

『苦情・クレーム』上手な対応」受講申込書

(久御山町商工会行き) FAX:075-631-6750

事業所名		TEL	
所在地		FAX	
受講者名	所属団体を○で囲んでください。 宇治商工会議所・城陽商工会議所・久御山町商工会		

*ご記入頂きました個人情報は、セミナー運営以外の目的で使用することはありません。*3名からのお申し込みは本紙をコピーしてお使いください。