

◀消費税軽減税率対策窓口相談等事業▶

◆◆◆販売促進セミナーのご案内◆◆◆

☞ 営業・販売・接客など対応する皆様
電話対応業務の皆様 お待ちしております！



～消費税軽減税率導入・税率引上げに備えた売上向上のための～

クレームを起こさない…

適切な対応でお客様をファンに変える！！

「接客マナー・クレーム対応講座」

「クレームは財産」「クレームはチャンス」とよく耳にしますが、果たしてそうでしょうか。クレーム対応により、より関係が深まりファンになってくださるケースも確かにあります。しかし、たった一つのクレームで倒産の危機もあるのです。クレーム対応の基本を習得しながらも、「応対すること」ありきではなく、そもそも「クレームにならない」徹底した接客力を身につけるほうが、本来のお客様サービスに集中できるはず
です。小さな不快、不安、不満を徹底的にとり除き、小さな満足、快適、安心を徹底的に提供することが、大きな満足、感動へ繋がっていきます。

本セミナーでは、基礎力を強化し、顧客満足を理解し、クレームのメカニズムを知ることで、信頼感を高める対応力を身につけます。

【主な講座内容】

- 消費税軽減税率制度・価格転嫁対策の概要
- そもそもクレームはなぜ起こる？クレームの種類
- クレームを言うお客様が求めていることは？
- お客様「満足」と、お客様「不満」のある共通点
- クレームを起こさない考え方・CSの極意
- クレーム対応のカギは初期対応
- クレームを加速させる言い回し
- お詫びのポイントと3段活用
- 謝罪・共感・感謝の語彙力を磨く！

日時 平成30年 **6月28日(木)**
14:00～16:00

会場 刈谷商工会議所 2階 会議室

定員 20名 (定員になり次第締め切ります。)

受講無料

【講師紹介】

Selan Style 代表・人材育成コンサルタント
はらだ まさみ
原田 正美 氏

東京都文京区出身。日本銀行鳥居坂分館にて、総裁はじめ、各界のVIPの接客を担当する。一流の気遣い、立ち居振る舞いを目の当たりにして、おもてなしの精神と接客力を身につける。実家は55年続く小売店を営む。2007年より大手企業、官公庁、銀行、病院、大学にてビジネスマナー・コミュニケーション研修、接客向上研修を中心に、7,500名以上の登壇実績がある。2010年からは、現場コンサルティングにも力を入れ、「接客の立て直し」「社員のやる気を引き出す」をテーマに、「CS向上研修」「営業マン印象力アップ研修」等実績多数。本質的で、本音と本気の研修スタイルには定評がある。

◀**申込方法**▶ 下記申込用紙に必要事項をご記入のうえ、FAX
またはTELにてお申込みください。

◀**申込み先**▶ 刈谷商工会議所 中小企業相談所 (担当：安達)
(TEL 0566-21-0370 FAX 0566-24-6049)

【主催】 刈谷商工会議所 刈谷中小企業相談所

【主催】 公益社団法人 刈谷法人会 刈谷支部

6/28(木) 販売促進セミナー「接客マナー・クレーム対応講座」参加申込書 ※このままA4サイズでFAXして下さい。

刈谷商工会議所 行 (FAX: 0566-24-6049)

*業種はOで囲んでください。

事業所名				受講者氏名
所在地				
TEL		FAX		
業種	製造・建設・卸売・小売・サービス・飲食・その他			

*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。