

クレーム対応の

極意



クレマーをファンに変える!

新型コロナウイルスにより、働き方、接客スタイルは一変しました。お客様は今まで以上に安心・安全を求める一方で、クレームも増えています。クレームは、SNSや口コミ(レビュー)により瞬時に悪評として拡散する可能性もあります。しかし、そのクレームの本質を見極め、適切な対応を行なうことが出来れば、サービス向上や商品開発にもつなげることが出来ます。本セミナーでは、クレームの本質を理解し、その対応テクニックを学びます。接客力向上のため、是非この機会にご参加下さい。



- ◆ クレーム対応の基本
- ◆ やってはいけない3つのコト
- ◆ 傾聴姿勢
- ◆ 4つの基本手順
- ◆ クレームは宝の山?
- ◆ ロールプレイング など

講座内容

〈講師〉

劇団四季出身
元ミュージカル俳優
クレーム対応研修講師

さいとう しお
齊藤 史緒 氏

劇団四季にて、ミュージカル俳優、舞台俳優として 17 年間に亘り活躍する。「レ・ミゼラブル」「ミス・サイゴン」「ダンス・オブ・ヴァンパイア」等に出演する。舞台俳優を退いてからは、コールセンターにて、「電話対応マナー指導」をする品質管理担当として勤務。現在、その当時培った表現力や経験を活かして、講師等として活動の幅を広げている。

日時 令和5年3月20日(月)
14:00~16:00

場所 道東経済センタービル 5階
(釧路市大町1-1-1)

受講料 会員:無料 / 非会員:3,300 円

定員 30名(先着順)

主催 釧路商工会議所

■お申込み方法

QRコード又は下記申込書に必要事項をご記入頂き、FAXにてお申込みください。

■お問い合わせ

釧路商工会議所 地域振興部
TEL: 0154-41-4143



※駐車場には限りがございますのでご了承ください。
※感染状況により、オンライン開催となる場合があります。
※当日はマスク着用で感染症対策にご協力ください。
感染症対策については当所 WEB サイト掲載の「感染症対策について(講習会用)」をご確認の上、お申込みください。

切り取らず、そのまま FAX でお送りください。 FAX 0154-41-4000

| 3月20日 クレーム対応セミナー 受講申込書 | | | |
|------------------------|----------|-----|--|
| 事業所名 | | TEL | |
| 所在地 | | FAX | |
| 受講者氏名 複数のご参加可能 | (申込人数 人) | | |

※一事業所より多数のお申込みをいただいた場合には、参加人数の制限をお願いする場合があります。
※ご記入いただいた情報は、当所からの各種連絡・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