

不満を感動に変えるクレーム対応術 接客セミナー



納得と安心を与え、接客満足度向上を目指す

クレームや苦情をゼロにするのはなかなか難しいものですが、そのクレームへどう対応するか、ということがとても大切です。クレームの対応次第ではその後の状況が180°変わってきます。そこで本セミナーでは、顧客に誠意を持って対応する方法や、むしろクレームをきっかけにファンをつくるコツなどわかりやすく解説いたします。皆さま多数のご参加をお待ちしております。

2023年

会場: ホテル紅や (諏訪市湖岸通り2丁目7)

2月27日(月) 13:00-15:00

●定員40名

●受講料: 無料

申込締切: 2/22(水) まで

●内容

クレームとは

- ◆クレーム対応をこじらせる3つの理由
- ◆クレーム対応基本ステップ
- ◆組織としてのクレーム対応
- ◆ケース別クレーム対応法
- ◆クレームからのファンづくり など

●講師



津田 典子 氏

Fine HR 代表

国家資格キャリアコンサルタント
日本キャリア開発協会
キャリアデベロップアドバイザー

●講師紹介

元ANAの客室乗務員、客室乗務員インストラクター。ファーストクラス担当、チーフパーサー。インストラクターとして4年間で新人CAを400名育成、1000名超の社員研修を担当。接客マナー講師として、社内外で登壇。その後、採用コンサルティング会社で飲食業界やサービス業を中心に10社の採用をリーダーとして担当。現在は接客・マナー講師として全国で活躍中。形を整えるだけの型を教える内容ではなく、相手と自分のところにフォーカスしたホスピタリティを発揮する接客・マナーセミナーは、各地で好評を得ている。

●申込方法は、諏訪商工会議所窓口 または FAX (0266-57-1010) にてお願いします。

受講申込書: 2/27(月) 不満を感動に変えるクレーム対応術 接客セミナー

事業所名			
受講者名			
連絡先(TEL)			

※ご記入頂いた個人情報は、本セミナーのみで使用させていただきます。

お問い合わせ先: 諏訪商工会議所 (主催) 0266-52-2155

諏訪湖温泉旅館組合 (協力)

会議所ニュース No.499 2023年2月号 7