

クレーム客こそファンに変える!



苦情の電話
が苦手だ!

実践! クレーム電話対応セミナー

～録音機能のあるIC電話機を使って「クレーム対応力」を磨く～

クレーム電話の対応を誤ると、お客様は不満を募らせ、組織自体にも悪い印象を持ってしまいます。反対にクレームを訴えてきたお客様に満足のいく対応をすることで、信頼を生み出し、そのお客様を〇〇ファンに変えることができます。つまり、お客様からのクレーム電話は受けた人によって「顧客の獲得、リピーター」にも「顧客の喪失」にもなるのです。

本セミナーは、「録音機能のあるIC電話機」を用いて事例演習・ロールプレイングを行い、クレームを訴えてきたお客様の立場にたって、お客様の気持ちにどう応え、クレームの解決に導くか等、そのために必ず身につけておきたいクレーム対応への心構え、姿勢とスキルを体得して頂きます。

日時 平成28年7月7日(木)
13:30～16:50

会場 新見商工会議所 3階研修室

受講料 1名につき 会員:1,000円 非会員:3,000円

定員 20名 (定員になり次第、締め切ります)

講師 (株)才感知創研究所 代表取締役
能力開発コンサルタント 肥田木 恭子 氏

お申込・お問合せ先 FAXにて下記までお申込み下さい。

新見商工会議所 指導課
新見市高尾2475-7
TEL: 0867-72-2139
FAX: 0867-72-0347

◆◆セミナー内容◆◆

1. クレームとCS(顧客満足)
2. 電話対応の基本の徹底・再確認
(1)マインド・スキル・マニュアルチェック
(2)好印象・信頼につながる電話対応とは
(3)基本のかけ方、うけ方
3. なぜ、クレームが起きるのか?
4. クレーム解決のための対応技法
5. クレーム電話対応のケーススタディ

<講師紹介>

神戸信用金庫にて女子職員指導全般を担当した後
日本マネジメント協会 経営コンサルタントを経て
平成5年に(株)才感知創研究所を設立。
多数の民間企業・団体に講師を務め、実践的で
懇切丁寧な指導で好評を得ている。

主催:新見商工会議所・新見中小企業相談所 共催:公益社団法人 新見法人会

【FAX 返信 0867-72-0347】 7/7(木) 実践! クレーム電話対応セミナーの受講申込書

新見商工会議所 指導課 宛

会社名 _____

所在地 _____

TEL _____

FAX _____

業種 _____

受講者氏名(フリガナ)	年齢	性別

※ご記入頂いた情報は、当所からの各種連絡・情報提供のために使用することがありますのでご了承ください。