

現場をよく知る“元店長”が伝授する!!

クレーム・苦情の 上手な対応術



“曖昧な対応”から“適切な対応”へ!!
～顧客満足を生み出す受け応え～

クレームや苦情は必ず発生するものです。クレームの対応次第でその後の状況が全く違ってきます。クレーム対応は、会社・お店が成長していく中でとても重要な要素です。本セミナーでは、顧客に誠意を持って対応できる冷静な対応力や迅速な判断力の身に付け方を、大手下着メーカーの元No.1店長が具体的に分かりやすく解説致します。

Blooming place 代表

まつだ みき

松田 美紀氏

大手下着メーカーに23年勤務。婦人下着の販売員を経て30代前半で売上No.1店舗の店長、39歳で販売員教育チームのトップのポジションに。そして、担当ブランドの販売員教育体系やブランド発信イベントの新設をするなど、女性社員の中でも新しいものを取り込み、生み出すパイオニアとして活躍する。その後、グループ内の人材サービス会社に希望し異動。派遣事業や教育事業を扱う中で派遣スタッフの採用・研修、コミュニケーションをテーマにした外部の企業研修も行う。人生を変える『コミュニケーションのちょっとしたコツ』を伝授する。



日時 平成31年1月30日(水)
19:00～21:00

場所 伊勢商工会議所 5階大ホール
(伊勢市岩渕 1-7-17)

受講料 無料

定員 50名(※定員になり次第、締め切らせていただきます)

主催 伊勢商工会議所 中小企業相談所
中小企業振興委員会

講座内容

- ・クレームや苦情の背景と傾向
- ・初期対応の重要性
- ・クレームに対する心の整え方
- ・クレーム時の話し方、聞き方 等

■お申し込み方法 下記申込用紙に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込ください。

1/30(水)開催「接遇力向上セミナー」参加申込書

伊勢商工会議所 中小企業相談所 宛 (FAX. 0596-23-1151)

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

※ご記入いただいた個人情報は、当所からの各種連絡や情報提供の為、利用させていただく場合があります。