

平成 23 年度経営特別相談員講演会

「生活衛生関係営業店の顧客満足経営事例」

「創意工夫によりお客様と心の通じ合う店づくりで繁盛している営業店」の経営事例を公庫本部の講師にわかりやすく紹介していただきます。

講師 日本政策金融公庫 国民生活事業本部 生活衛生融資部
生活衛生指導グループ グループリーダー 原 泰 希 氏

「クレーム対応について」

クレームにより顧客は何を求めているのかー

十分注意を払っていても不行き届きがあり、クレームが起こることがある。「苦情は、お客様の立場に立ちスピードが命、すべての仕事に優先する」と基本的考え方を説く講師。

講師は、(株)東京放送のTBS954キャスターとして多くの番組、CMに出演、20年以上培ってきた業種、職種での豊富な経験を生かしてクレーム対応の心構えを伝授していただきます。

講師 人材育成コンサルタント
モリプランニング代表 森 みや子 氏

<主な資格>

社団法人 全日本能率連盟認定マスターマネジメントコンサルタント(国際)

社団法人 経営労務コンサルタント

NPO法人 日本産業危機管理協会専任講師

日 時 平成24年2月13日(月) 午後2時~4時
場 所 千代田区麹町6-6
「スクワール麹町」 TEL 03-3234-8737
(JR 四ツ谷駅麹町口 正面)
(地下鉄丸の内線・南北線四ツ谷駅徒歩1分)

(財)東京都生活衛生営業指導センター