

もう困らないクレーム対応術

～「傾聴と共感」の“神対応”でファンづくりをめざす～

定員50名

◆日 時：令和2年3月9日(月) 午後2時～午後4時
◆会 場：主婦会館（プラザエフ）8階「すいせん」
＜千代田区六番町15（JR四ツ谷駅前）＞

◆内 容：1. 傾聴と共感のコミュニケーションとは
2. クレーム対応の基本手順
3. 難クレームの対処方法
4. 現場で使えるマニュアルの作り方

- 「クレーム対応が苦手」という方は少なくありません。クレームは対応を間違えると店の信用、時には経営さえも揺るがしかねない事態となります。反対に、しっかり対応することで大切な顧客を強力なファンにできるだけではなく、新たな顧客獲得のビジネスチャンスにもなります。
- 大切な分野にもかかわらず、日々の業務の中では体系的に身につけにくい「クレーム対応のコツ」をこの機会に学んでみてはいかがでしょうか？
- 一般論でなく、実戦経験に基づいて、現場に即した分かりやすく具体的で実践的なセミナーです。是非ご参加ください。



◆講 師：中小企業診断士 松尾正二郎 氏
(松尾コンサルティング代表)

講師プロフィール。

1984年サントリー入社。営業部長、お客様センター長を経て部門組織再編時に働き方改革の責任者として陣頭指揮。業績表彰を受賞。2018年に独立後は、働き方改革、企業のCS向上、リスク管理等のセミナーやコンサルに取り組む。

※申込みの方は、裏面「受講申込書」に記入の上FAXでお願いします。

申込期限／令和2年2月28日(金)

公 益 財 団 法 人

東京都生活衛生営業指導センター

お申込み・お問い合わせ



TEL.3445-8751



FAX.3445-8753