



消費税増税に負けない!

タイプ別

信頼と笑顔を得る クレーム対応術

消費税引き上げ等、複雑化するお客様心理に的確対応!!

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、お客様のタイプ別にクレーム対応方法を学び、的確な判断力と具体的な解決策を解説致します。皆さま多数のご参加をお待ちしております。

講座内容

1. クレームの背景と傾向
2. クレーム客をタイプ別に分類
3. タイプ別対応実践講座
4. お客様心理に添った言い回し
5. クレーム客を優良顧客に変える 等

講師ご案内

ひぐち ちかこ
樋口 智香子氏



アカデミー・なないろスタイル主宰
マナーコンサルタント・サービス接客検定準一級

(株)資生堂ビューティコンサルタント、キッズニア東京のスーパーバイザーを経て、平成24年にアカデミー・なないろスタイルを設立。接客・婚活・暮らしのマナー、コミュニケーション等、マナー・人材育成講座を実践的な話術で展開している人気講師。

開催日時 平成29年 **10月4日(水)**
14:00~16:00

受講料 **無料**(会員・非会員を問わず)

会場 **パストラル長岡5階 末広の間**
(長岡市今朝白2-7-25)

定員 **100名** (定員になり次第、締め切ります)

問合せ/申込み先

長岡商工会議所 営業推進部営業サービス課 経営支援係

TEL32-4500 FAX34-4500 E-mail: keiei@nagaokacci.or.jp

長岡商工会議所 経営支援係 行 (FAX: 0258-34-4500)

申込日 平成29年 月 日

10/4(水)『信頼と笑顔を得るタイプ別クレーム対応術』受講申込書

事業所名		電話番号	
住所		E-mail	
参加者名①	役職名 氏名	参加者名②	役職名 氏名
〈講師への要望・聞いてみたい事・自社の課題などをご記入ください〉			

※ご記入いただいた個人情報は、本セミナー並びに当所事業に関わる情報提供等に利用させていただきます。