

1,000人のCA(客室乗務員)を育てたインストラクターが
一流の顧客対応術を公開！感染症拡大に負けない顧客獲得！



コロナ禍で効果を上げる！

“接客・クレーム術”

～感染拡大防止と接客満足度向上の両立を目指す～

感染症拡大の影響により、飲食店や店舗など接客をとまなうサービス業を中心に、すべての業種で“新しい生活様式”に沿った商品・サービスの提供方法を考えていく必要がありますが、それに伴い、顧客の不安感からくる理不尽なクレームなども増えており、対応する現場では頭を悩ませている方も多いかと思われます。そこで本講座では、感染症との共生の中で必要となるクレーム対応の考え方を解説していきます。是非ご参加ください。

講師

Norika Tsuda

津田典果

Fine HR代表
元ANA客室乗務員

【講師プロフィール】

これまでに、新入社員研修ビジネスマナー講座、就活生ビジネスマナー講座、キャリアデザイン講座、電話応対セミナー、お客様の心をつかむ接客術、人を惹きつける話し方講座、自己表現力アップセミナーなどで登壇。少人数から200人規模まですべてのセミナーで好評を得ている。形を整えるだけの型を教えるマナーではなく、相手と自分のこころにフォーカスしたホスピタリティを発揮する接客マナーを熱く伝えるところが好評の理由。接客現場と採用現場両方の経験から、具体的に指導できることが強み。

内容

- 政府の新型コロナウイルス感染症関連支援策
- 新しい生活様式の中で効果的な接客対応について
- コロナ禍で効果を上げる接客方法とは
- コロナ禍で増加するクレームと現場の疲弊
- 咳き込むお客様がいたらどうする？
- コロナ禍で求められるクレーム対応とは

【日時】 令和3年 1月19日(火) 14:00～16:00 【会場】 パストラル長岡 5階末広の間

【定員】 50名 (定員に達し次第、締切ります) 【受講料】 無料 (長岡市今朝白 2-7-25)

★下記申込書に必要事項を記入のうえ、**FAX**にてお申し込みください。

【ご参加される皆さまへ】

- ・必ずマスクを着用されてご参加くださいます様、お願い致します。
- ・セミナー実施に当たりましては、会場の換気・ソーシャルディスタンスに配慮した配席・消毒用アルコールの設置・講師と運営側の手洗いとマスク着用の徹底等、新型コロナウイルス感染予防に努めて参ります。また、開催日までの状況変化により、中止または延期とさせて頂く事もありますので、ご承知おきください。

1/19(火)『コロナ禍で効果を上げる！“接客・クレーム術”』参加申込書

長岡商工会議所 営業サービスグループ行 FAX:0258-34-4500 お申込日(令和 年 月 日)

主催

長岡商工会議所

TEL:0258-32-4500

事業所名	参加方法	現地会場 ・ Web 会議(Zoom)
	(Web 会議の場合、招待 URL を下記のメールアドレスにお送りします)	
住所	T E L	
	メールアドレス	
参加者名①	参加者名②	