

「企業成長につなげるクレーム対応スキル講座」

～クレーム顧客をファンに変える正しいクレーム対応の秘訣～

クレームが増加傾向にある今、その対応によって大きなトラブルを抱える会社がある一方で、クレームを固定ファンの獲得、さらに商品・サービスの改善など企業の成長につなげている会社があります。そのような会社に共通しているのは、クレームを“宝の山”と前向きにとらえ、適切な対応ができるよう従業員を指導・教育しながら、クレームを経営に生かす仕組みを整えている点です。

そこで、本セミナーでは、窓口担当者向けに、クレームを企業成長のチャンスに変える実践的なスキルを身につけることを目的として、クレーム対応時のコツを、具体的な事例やロールプレイングをまじえながら学習します。

■日 時 平成 27 年 11 月 18 日 (水) 14 : 00 ~ 16 : 00

■講義内容

1. クレームの発生原因とは？
2. ボヤを大火事にしない初期対応のコツ
3. 4つのステップでクレームを解決へ導く！
4. 悪質クレマーの見分け方・対応方法
5. クレームを企業成長につなげる方法

■定 員 40名 (申込順)

■受 講 料 無 料

■会 場 テクノプラザかつしか 3階視聴覚室
(葛飾区青戸7-2-1)

■講 師 MORI 社会保険労務士・行政書士事務所 代表 森 慎一 氏

■申込方法 参加申込書に必要事項を記入し、下記申込先までFAXにてお申込ください。

■問合せ先 東京商工会議所葛飾支部 (関野)

葛飾区青戸7-2-1テクノプラザ3階 電話：3838-5656

<講師略歴>

森 慎一

(社会保険労務士・行政書士)
千葉県出身。立教大学法学部卒。
進学塾、社会保険労務士事務所等を経て独立。塾講師時代は、保護者の要望やクレームを掘り起こして顧客満足度向上に貢献するなど、クレームの現場を数多く経験。現在は、セクハラ防止やクレーム対応に関する相談や社内マニュアル作成など、会社のリスク管理全般にわたるサポートを行っている。また、人事労務・法務の分野における経営支援、セミナー、執筆等も展開中。執筆原稿を(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構「エルダー」、産労総合研究所「人事実務」等の専門誌へも寄稿している。



切り取らずに、このままFAX (3838-5657) をお願い申し上げます

東京商工会議所葛飾支部 行「企業成長につなげるクレーム対応スキル講座」(平成27年11月18日)参加申込書

会社名			住所 〒
(業種・業務内容)	(従業員数)	名	
TEL:	FAX:		
参加者	氏名:	部署/役職:	
e-mail:			

※ご記入頂きました情報は、当セミナーに関する連絡・記録のため、また、東京商工会議所からの各種セミナー等の情報提供のためのFAX・DM等送付の用途に使用する場合がございます。