

満足度アップ！接客力強化とクレーム対応セミナー

～心に響く接客術とクレーム対応力の向上がお客様との新たな関係に繋がります～

接客マナーは、お店や会社の心の「礎」です。どんなビジネスも基本は人と接すること「接客」が全てです。お客様に不快感を与えない接客マナーは基本中の基本。同業他社と同じサービスを提供していても、社員の接客マナーが優れていれば、競合との差別化ができます。また、クレーム対応は、初動が大切です。初動が不適切だったり、人により対応がばらついたりすると、大きなクレームに発展する場合があります。一方、クレームをその後のお客様との関係を強めるきっかけに活用することも可能です。望ましい接客とは何か、そして明日からのクレームを減らし、なくすためには一人ひとりがどう行動すればよいのか、共に考えましょう。

■日時：5月29日(水) 14:00～16:00 (質疑応答を含む)

■場所：中野区産業振興センター3階大会議室 ■講師：中小企業診断士、一級販売士
田中聡子氏
(中野区中野2-13-14 中野駅南口から徒歩5分)



【講師プロフィール】



老舗百貨店に入社し、販売、バイイング、商品開発などを17年間経験後に独立。現在は小売業やサービス業を中心に「また来たくなるお店づくり」をコンセプトとした経営戦略、マーケティング、販売力、強化の支援や研修を実施。中小企業支援センター等での創業・経営相談経験活かし、創業支援も行っている。

■内 容

1. 接客・クレーム対応の基本：気持ちが伝わる接客のヒント/クレームってなんだろう
2. クレームの仕組みを考える：クレームの発生要因/クレームを防ぐ3つの力
3. 「ありがとう」を共有しよう:こんなことでもほめられる/「理想の接客」をイメージしよう

■定 員 50名(対象：区内小規模事業者)

■受講料 無料

■問合せ先 東京商工会議所中野支部 岩本 (Tel 03-3383-3351)

■お申込み 参加申込書に必要事項をご記入の上、FAX(03-3383-3353)宛てにご送付ください
先着順に受け付けいたします。定員になり次第締め切らせていただきます。
受講券は発行いたしませんので、当日は本申込書をご持参ください。

東京商工会議所中野支部行き …切り取らずにFAXして下さい…(H)

5/29 参加申込書

Fax : 03-3383-3353 宛てにFAXをお願いいたします。

会社名	TEL		FAX
所在地	〒		
業種		従業員数	名
参加者	所属・役職	氏名	
参加者	所属・役職	氏名	

※ご提供頂いた情報は本セミナーの運営資料として使用する他、東京商工会議所が主催する事業のご案内に利用させていただきます。

※今後このようなご案内が不要の方は、お手数ですがこのままご返信ください(Fax _____)