



平成30年2月21日(水)14:00~16:00

■場所 川崎市産業振興会館 ■参加料(1名)：会員1,000円 非会員2,000円
 川崎市幸区堀川町66-20 (9階 第3研修室) 【テキスト代込】 <当日、受付にて頂戴致します>



* 電車・バスをご利用下さい。
 * JR川崎駅より徒歩8分。
 * 京急川崎駅より徒歩7分。

■定員：50名(定員になり次第、締切ります)

《お問合せは》 公益社団法人 川崎南法人会
 TEL.044-233-4852/FAX.044-245-0023

お申込みはFAXにて(参加申し込み事項をご記入の上、こちらの用紙をFAX願います。)



参加申込書 FAX: 044-245-0023 ■申込日 平成 年 月 日

会社名	TEL	FAX	該当する方に○印をお願いします。 会員 ・ 非会員
ご住所			
参加者 (複数可)			

※お申込み頂いた情報は、当会の事業の詳細案内や事業の遂行など、当会の事業活動のためにのみ利用させていただきます。

クレームというとマイナスイメージがありますが、クレームはお客様の要望・意見であり、会社・あなたへの期待でもあるのです。クレームにしっかりと応対をすると、お客様はさらに信頼と好感を深め、顧客満足も高まります。今回のセミナーでは、クレーム応対の基本についてわかりやすくお伝え致します。クレームをチャンスと捉え、正しい応対ができる会社がファンを増やしていきます。ぜひ、この機会にご参加ください。

クレーム対応スキルを向上させ、お客様との関係をより強固に！



クレーム対応の基本

ピンチをチャンスに変える！

【講師】

クルール代表
 CSコンサルタント・トレーナー
 ひろみ

池田 泰美 氏



【プロフィール】

東京都出身。短大学卒業後、化学メーカー富士フィルム(株)にて役員秘書業務担当後、アパレルメーカー(株)ワールド)を経て、人材教育に携わるべく独立。大学や専門学校での講師に加え、企業及び団体の研修実績多数。明るく爽やかな語り口が多く参加者から支持を得ている。東武百貨店の専属コンサルタントも務める。

【セミナー概要】

- ◆基本をおさえておけばクレームは恐くない！クレームのとらえ方のポイント
- ◆クレーム対応に必要なスキルと心構えとは？
- ◆クレーム対応の方法／CS(顧客満足)アップにつなげる応対術
- ◆実践！ロールプレイング ◆クレーム対応で顧客のファン化とリピード客獲得を！