

◆◆◆販売促進セミナーのご案内◆◆◆

☞ 営業・販売・接客など対応する皆様  
電話対応業務の皆様 お待ちしております！



～消費税軽減税率導入・税率引上げに備えた売上向上のための～

**クレームを起こさない…**

**適切な対応でお客様をファンに変える！！**

**「接客マナー・クレーム対応講座」**

「クレームは財産」「クレームはチャンス」とよく耳にしますが、果たしてそうでしょうか。クレーム対応により、より関係が深まりファンになってくださるケースも確かにあります。しかし、たった一つのクレームで倒産の危機もあるのです。クレーム対応の基本を習得しながらも、「応対すること」ありきではなく、そもそも「クレームにならない」徹底した接客力を身につけるほうが、本来のお客様サービスに集中できるはず  
です。小さな不快、不安、不満を徹底的にとり除き、小さな満足、快適、安心を徹底的に提供することが、大きな満足、感動へ繋がっていきます。

本セミナーでは、基礎力を強化し、顧客満足を理解し、クレームのメカニズムを知ることで、信頼感を高める対応力を身につけます。

【主な講座内容】

- 消費税軽減税率制度・価格転嫁対策の概要
- そもそもクレームはなぜ起こる？クレームの種類
- クレームを言うお客様が求めていることは？
- お客様「満足」と、お客様「不満足」のある共通点
- クレームを起こさない考え方・CSの極意
- クレーム対応のカギは初期対応
- クレームを加速させる言い回し
- お詫びのポイントと3段活用
- 謝罪・共感・感謝の語彙力を磨く！

**日時** 平成30年 9月26日(水)

**14:00～16:00**

**会場** 酒田産業会館 3階 鳥海

**受講無料**

**定員** 30名(定員になり次第締め切ります。)

《申込方法》 下記申込用紙に必要事項をご記入のうえ、FAX  
またはTELにてお申込みください。

《申込み先》 酒田商工会議所 経営相談課  
TEL 0234-22-9311 FAX 0234-22-9310  
mail seminar1@sakata-cci.or.jp  
※駐車場は有料のため、各自でご精算をお願い致します。

【講師紹介】

Selan Style 代表・人材育成コンサルタント

はらだ まさみ  
原田 正美 さん

東京都文京区出身。日本銀行鳥居坂分館にて、総裁はじめ、各界のVIPの接客を担当する。一流の気遣い、立ち居振る舞いを目の当たりにして、おもてなしの精神と接客力を身につける。実家は55年続く小売店を営む。2007年より大手企業、官公庁、銀行、病院、大学にてビジネスマナー・コミュニケーション研修、接客向上研修を中心に、7,500名以上の登壇実績がある。2010年からは、現場コンサルティングにも力を入れ、「接客の立て直し」「社員のやる気を引き出す」をテーマに、「CS向上研修」「営業マン印象力アップ研修」等実績多数。本質的で、本音と本気の研修スタイルには定評がある。

**9/26(水) 販売促進セミナー「接客マナー・クレーム対応講座」参加申込書** ※このままA4サイズでFAXして下さい。

酒田商工会議所 行 (FAX: 0234-22-9310)

\*業種はOで囲んでください。

事業所名		受 講 者 氏 名
所在地		
TEL	FAX	
業 種	製造・建設・卸売・小売・サービス・飲食・その他	

\*ご記入頂いた情報は商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。