

オンライン
同時開催

今日から使える！わかりやすい！

「コロナ時代のクレーム対応」セミナー

コロナ禍4年目に入る2023年。企業も店舗も、様々な変化に対応しています。もちろんクレーム対応も「おもてなし」技術のひとつであり、お客様の変化にあわせて進化させる必要があります。今回のセミナーは、クレーム対応の経験豊富な講師をお迎えし、より実践的なクレーム対応をわかりやすく、楽しく教えていただきます。

例) ・「社長を出せ！」と言われたら？ ・「土下座しろ！」と言われたら？

・クレーム電話を折り返しにしたいけども、聞き入れてもらえないときは？ 等等など。

接客・サービス業はもちろん、営業職や総務等幅広い方々に適応する内容です。

■開催日時

令和5年2月16日(木)13:30~16:30

(セミナー 約2時間30分 / 質疑応答 30分)

※なお、質疑応答は会場参加者のみとなります。

オンライン受講者はセミナーまでの視聴となります。

■会場

西洲卸団地ホール 2階 (浦添市西洲2-6-6)

■開催方法

会場及びオンラインによるハイブリッド開催

■定員 会場:30名(先着順) / オンライン:90名

■申込方法 申込期限:2月10日(金)

FAXまたは二次元バーコードからお申込頂けます

講師紹介

楽短研修研究室

オフィス・F

代表 山本富士美 氏



新卒で花王株式会社で初の総合職営業担当として採用。92年(株)コンサルティング会社入社。クレーム対応のエキスパートの経験を活かし、フランチャイズ本部のクレーム対応研修をはじめ、社員・アルバイト指導等経験多数。

他の講師にはない“リアルタイムの実例”“実習中心”の研修に対応。サービス業・接客業、介護施設等幅広い業種に対応し、登壇回数1,500回以上 受講者は年間2,500名を越える。受講者の満足度は95%以上。

内容(一部)

●クレーム対応の基本ステップ

●言うてはいけない・やってはいけないこと

●こう言われたら、こう返す(切り返しトーク)

●ケーススタディ(居座られたらどうする・長時間電話を切ってくれないときは等)

●二次対応(2番目に対応する人)のポイント

●最近のクレマーのタイプとは

※FAX番号：098-862-2526

会社名または店舗名		電話	参加者氏名	
参加方法 ※どちらかに○印下さい	会場・オンライン	メール アドレス	※必須	
アンケート 今回のセミナーで、特に関心のある内容にチェック✓をして下さい。				
<input type="checkbox"/> 電話クレーム <input type="checkbox"/> 対面クレーム <input type="checkbox"/> クレーム対応の基本 <input type="checkbox"/> ハードクレーム対応				

二次元バーコードからでも申込みできます→

【お問合せ先】沖縄県商店街振興組合連合会(沖縄県中央会内) TEL:098-860-2525

ご記入いただいた個人情報は、参加申込みの受付その他の本講習会の運営のためにのみ使用し、他の目的には使用しません。

