

すぐに役立つ

「クレーム」対応

お客様の声は宝の山



お客様に心から満足して頂ける接客対応とはどのようなものでしょうか。特に「クレーム客こそ、対応の仕方次第で熱心な顧客になる」とは、よく言われることです。ところが最近、お客様のサービスへの期待度や要求度がより高くなったことなどもあって、以前にもまして店や企業にクレームが持ち込まれるようになりました。そのため多くの店や企業がその対応にかなり苦慮しているようです。しかし難しいと思えるクレーム対応も、お客様に満足して頂けるかどうかは最初の対応にあると言っても決して過言ではありません。そこで例え接客の経験が浅い人であってもすぐ実践でき、クレーム客をファンにしてしまうクレーム対応の基本を、身近な事例をもとに解説します。

講演内容

1. クレームとは
2. クレーム対応の基本
3. こんなときどうする①
～さらに怒らせてしまったら～
4. こんなときどうする②
～クレーム対応の事例～
◆業種に応じた対応
5. クレーム対応の応用



講師紹介

道株式会社 代表取締役

アピールコンサルタント (R)

じかく まゆみ
自覚 真由美 氏

企業の式典、イベント、ブライダル企画と司会を経験後、人材派遣会社の人材開発部に勤務。スタッフや社員の研修、新卒者への会社説明会など、採用に関わる業務および入社後の新入社員教育を担当。退社後、その経験を活かして企業向けに新入社員教育、就職支援アドバイザーとして就職希望者や就職内定者向けの社会人マナーの指導や講演など、コーチング手法を取り入れた研修は、新入社員に大変受け入れやすく、自発的な行動を促す研修であると評判。また対象年齢を問わず、「人生を楽しく生きるためのコミュニケーション術」をテーマにした講演も好評である。

日時

平成20年 8月21日(木)
午後 2:00~4:00

場所

気仙沼プラザホテル
気仙沼市柏崎1の1 TEL. 0226-23-1313

主催

気仙沼法人会

TEL. 0226-22-9107 FAX. 0226-22-9107



20080821