

400人

のCA（客室乗務員）を育てたインストラクターが
一流の顧客対応術を公開！コロナに負けない顧客獲得！



顧客に納得と安心を与える

"クレーム対応術"

～感染拡大防止と接客満足度向上の両立を目指す～

コロナ禍の影響により、飲食店や店舗など接客をともなうサービス業では、“新しい生活様式”に沿った商品・サービスの提供方法を考えていく必要があるでしょう。それに伴い、顧客の不安感からくる理不尽なクレームなども増えており、対応する現場では頭を悩ませている方も多いかと思われます。そこで本講座では、コロナとの共生の中で必要となるクレーム対応の考え方を解説していきます。是非ご参加ください。

講師

Norika Tsuda

津田典果 Fine HR代表
元ANA客室乗務員

【講師プロフィール】

これまでに、新入社員研修ビジネスマナー講座、就活生ビジネスマナー講座、キャリアデザイン講座、電話応対セミナー、お客様の心をつかむ接客術、人を惹きつける話し方講座、自己表現力アップセミナーなどで登壇。少人数から200人規模まですべてのセミナーで好評を得ている。形を整えるだけの型を教えるマナーではなく、相手と自分のここらにフォーカスしたホスピタリティを發揮する接客マナーを熱く伝えるところが好評の理由。接客現場と採用現場両方の経験から、具体的に指導できることが強み。

内容

- コロナ禍で増加するクレームと現場の疲弊
- クレーム対応をこじらせる3つの理由
- クレーム対応基本ステップ
- 組織としてのクレーム対応
- ケース別クレーム対応法
- クレームからのファンづくり など

【日時】 令和3年 3月 2日(火) 14:00～16:00

【定員】 20名（定員に達し次第、締切ります）

★下欄に必要事項を記入の上、**FAX**にてお申し込み下さい。

【ご参加される皆さまへ】

必ずマスクを着用されてご参加くださいます様、お願い致します。

セミナー実施に当たりましては、会場の換気・ソーシャルディスタンスに配慮した配席・消毒用アルコールの設置・講師と運営側の手洗いとマスク着用の徹底等、新型コロナウイルス感染予防に努めて参ります。また、開催日までの状況変化により、中止または延期とさせて頂く事もありますので、ご承知おきください。

3/2(火)『納得と安心を与える"クレーム対応術"』参加申込書

(山口商工会議所 行) **FAX (083) 921-1555**

【会場】 山口商工会議所 5階コミュニティホール

【受講料】 会員 無料 / 非会員 2,000円

主催 山口商工会議所 (担当/野坂)

山口市中市町1-10 TEL (083) 925-2300

事業所名	参加者名①
所在地	参加者名②
TEL () - FAX () -	参加者名③

※ご記入頂いた情報は、当会からの各種連絡・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。