

【主催】山口商工会議所・山口中小企業相談所

【共催】公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

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



## 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・クレーム対応術！」

「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、「対応すること」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付ける方が、本来のお客様サービスに集中できるはず。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】

- 接客マナーとは？
- 顧客満足を意識した接客
- クレームの種類とステップ
- 接客コミュニケーションとは
- 良好な関係作り 印象力（ステップ1）
- 好感度アップする表現力（表現力を高めるポイント5）
- お客様の心に寄りそう傾聴力と部分謝罪（ステップ2）
- 観察力を鍛えるワーク（ビデオワーク クレーム対応）
- クレームを加速させる言い回し（ステップ3）他

日時 平成30年12月5日（水）

14:00～16:00

会場 山口商工会議所 5階コミュニティホール  
（山口市中市町1-10）

受講料 会員 無料 / 非会員 2,000円  
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＞ 山口商工会議所（担当/野坂）  
（TEL 083-925-2300 FAX 083-921-1555）

### 【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 氏

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名以上の指導実績がある。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。

12/5（水）「接客マナー・クレーム対応セミナー」参加申込書 ※このままA4サイズでFAXして下さい。

山口商工会議所 行（FAX：083-921-1555）

\*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。