

收拾がつかなくなならないよう初期対応が大切！

社内全体でクレーム対応の基本を再確認しよう！

# クレーム客をファンに変える上手なクレーム対応

インターネットの普及により、消費者の意識は高まり、物申す顧客はマスコミやインターネットなどあらゆる場へクレーム・苦情を発信するようになりました。クレーム対応を誤ると瞬時に表面化し、企業の信用喪失になりかねません。

そこで、当セミナーでは初期の段階で上手に対応できるよう、クレームの基本からクレーム客をファンに変える好感度の高い対応まで、ロールプレイングを交えながら学びます。

なお、当セミナーは経営力の向上を図り、消費税率の引き上げや消費税軽減税率制度の導入による影響に備える事を目的に、「消費税軽減税率対策窓口相談等事業」の一環として実施します。

定員  
**50名**  
(先着順)

日時 平成29年 **12月7日(木)**  
**13:30~15:30**

場所 **ホテルマイステイズ松山**  
**2階 フェスタ**  
(松山市大手町1-10-10)

## セミナー内容

- アイスブレイク インタビューゲーム  
(人間関係の3つの法則・好感獲得)
  - クレーム対応その前に
  - クレームとは……ありがたいもの？
    - ① クレームのない組織は危険
    - ② 顧客満足のための貴重な情報源
    - ③ クレームは怖いものではない
    - ④ サイレントクレーマーに注意
  - 好感度が上がるマナーと傾聴
  - クレーム対応の原則と流れと実践の3つのステップ
  - クレーム対応の実践
  - 電話でのクレーム対応
  - 「真実の瞬間」クレーム客をファンに変える
- ※ロールプレイングを交えながら、進めていきます。

## 講師

ソフィアハーモニー 代表

**伊藤智恵子氏**



大学卒業後、大手自動車販売会社の人事部教育課にて社内研修のインストラクターに従事。退社後、ビジネスマナースクールの講師となる。2005年独立。販売力、CS強化、接客対応、ビジネスマナー講師として、企業はじめ各種団体等で活躍中。現場に即した実践指導には定評があり、多方面から高評を得ている。

【著書】

「1分間でわかる『ビジネス敬語』必携マスターBOOK」  
「幼稚園から中学まで、お母さんの学校スピーチ」



## お申し込み方法

申込書に必要事項を記入のうえ、FAXもしくは当所ホームページにてお申込みください。

※駐車場に限りがありますので、できるだけ公共交通機関をご利用ください。

## お申し込み・お問い合わせ先

**松山商工会議所 経営支援部** 松山市大手町2-5-7

TEL 941-4111 FAX 947-3126 HP <http://www.jemcci.jp>

松山商工会議所 経営支援部 行 FAX: 947-3126

「クレーム客をファンに変える上手なクレーム対応」受講申込書

**受講料無料**

事業所名		〒	
業種		所在地	
フリガナ		フリガナ	
受講者		受講者	
	役職:		役職:

※ご記入いただきました個人情報は、当事業に利用するほか、当セミナーの主催団体等からの各種連絡・情報提供に利用することがあります。