

クレームは宝の山 貴重な情報をビジネスに活かす！

苦情・クレーム対応講座

開催のご案内

主催：岡崎商工会議所 中小企業相談所

接客対応や商品管理を常に心がけていても、どうしてもクレームはおきてしまうものです。しかし、クレームをマイナスと考えず、迅速・誠実かつ適切に対応することで、クレームは顧客満足につながり、お店のイメージアップや新たなファンづくりにも結びついていきます。

今回、お客様からの「苦情・クレーム」に対する効果的な対応方策について、実例を交えながら学んでいただきますので、この機会に是非ご受講くださるようご案内申し上げます。

【開催要項】

【日時】 3月8日(火) 午後1時30分～午後4時30分
 【会場】 岡崎商工会議所 5階 501会議室
 【講師】 アット・ワンス株式会社 南 紫津子 氏

(日本プロフェッショナルキャリアカウンセラー協会認定 エグゼクティブ・コーチ)

【内容】 初期対応がポイント！クレームに強くなる

クレームを考える <クレームってなんだろう？>
 クレームのタイプ <善意のクレーム、悪意のクレーム>
 クレーム対応の心構え <お客様の心理は？>
 クレーム対応のスキル <クレームの上手な受け方・活かし方>
 クレーム対応でファンづくり <信頼関係を築くために>

【受講料】 6,000円 <消費税込み>
 (但し、本所会員は3,000円)

【申込先】 岡崎商工会議所 和田紫野
 TEL53 - 6500 FAX57 - 2189

【振込先】

三菱東京UFJ銀行 岡崎支店	普通預金	541451	<口座名義>岡崎商工会議所 中小企業相談所 所長 杉浦昌幸
岡崎信用金庫 本店	普通預金	0027917	



FAX: 57 - 2189 和田紫野行

3 / 8 (火) 「苦情・クレーム対応講座」申込書

ご記入いただいた情報は、岡崎商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するのをはじめ、講師には参加者名簿として配布します。

受講者名		職名		受講者名		職名	
事業所名				業種			従業員数
TEL			FAX			連絡担当者	