

クレーム客は対応の仕方次第で最高のファンになってくれる!

クレーム対応セミナーのご案内

クレーム顧客を優良顧客に変える

逆転! 切り返しトーク術

様々な場面でクレームが発生しており、会社やお店ではその対応に苦慮されているのではないのでしょうか。適切なクレーム対応が出来るかどうかは、会社やお店の信頼や円滑な取引をしていくための大きなポイントであり、新たなビジネスチャンスが生まれる可能性もあります。本講座では経験豊富な講師が、経営者や現場担当者が身につけておきたいクレーム対応の基本やクレーム客を優良顧客へ変えるテクニックについて、事例を交えて解説致します。

講師

吉田 幸弘氏

リフレッシュコミュニケーションズ代表
人財育成コンサルタント・営業コンサルタント



【講師プロフィール】

大学卒業後、旅行代理店・学校法人・外資系専門商社・広告会社の4社にて営業及び営業マネージャーを経験。いずれの会社においても、入賞したものの、降格人事なども経験。「エリートではない痛みのあるマネージャー・営業マン」をモットーに、コーチング及び独自のコミュニケーションデザイン術をもとにした営業職・管理職の研修を実施。

【講座内容】

- はじめに
 - ・クレームは避けられない
 - ・クレームは悪いことではない
- 冷静に対応するための自己コントロール術
- クレーム切り返し傾聴&トーク術
 - ・怒りの原因を探る
 - ・絶対に使ってはいけない言葉
- 悪質なクレームの見分け方、対処方法
- クレーム客をファンに変える会話術
 - ・クレームと購入意欲は表裏一体でもある
 - ・クレーム客が優良顧客に変わった事例

【日時】 1月24日(木)

第1部13:00~13:50

第2部14:00~16:00

【会場】 茂原商工会議所 会議室

【定員】 20名 (定員に達し次第、締切ります)

【受講料】 無料

主催 茂原商工会議所

★下記申込書に必要事項を記入のうえ、FAXにてお申し込みください。

★お問い合わせ: 茂原商工会議所 中小企業相談所

TEL:0475-22-3361

同時開催

第1部13:00~13:50

茂原税務署より消費税込減税率制度の説明と、
軽減税率対策補助金のご案内があります。

1/24(木)『逆転! 切り替えトーク術』参加申込書

(茂原商工会議所 行) FAX0475-23-7895:

お申込日(平成 30年 月 日)

会社名	(会 員 ・ 非 会 員)
住 所	T E L () - F A X () -
参加者名	参加者名

※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。