

信頼と笑顔を創る!

心地よい接客対応と 上手なクレーム対応セミナー

クレーム対応の基礎から、カスタマーハラスメント対応まで階層別に解説

「対応のコツ」を
覚えれば、怖くない!

的確な対応

クレームからリピート客に
繋げる! 「応対術」不当なクレームから、
会社・人を「守る」!実演・体験を通じて、
ノウハウを習得!

理不尽なクレームが多くなった現代社会。 今こそ、正しい対応力を習得しましょう!

最近インターネットの普及等により、消費者の意識も高まり、モノ言うお客様は容易にSNSなどで発信されるようになりました。また、俗に言う「モンスター」の存在で、従業員の精神疾患による休業や離職、企業の社会的信用失墜になりかねません。

本セミナーでは、心地よい接客対応をめざしてクレーム対応の基本からクレーム客をファンに変える対応力、クレームや苦情は必ず発生するものと捉え、冷静な対応力や的確な判断力を身につけて頂けます。

なお、発展型となるハードクレームや不当要求への対応は、最終的に「企業のリスクマネジメント」に関わるものですので、それらも網羅できるよう階層別にカリキュラムをご用意しました。是非この機会に奮ってご参加ください。

**日時** 令和6年3月8日(金)

【基礎編】10:00~12:00

【応用編】13:30~16:30

場所 ホテルサンルート彦根 3階 (彦根市旭町9-14)**定員** 各編30名 (定員になり次第締め切ります。)**受講料** 各編【会員】無料【非会員】3,000円**講師** KDDI株式会社 お客様相談室専任講師**共催** 彦根商工会議所・滋賀中央信用金庫**その他** ・右記の二次元コードより申してください。
・当日に発熱や体調不良の場合は、ご来場をお控えください。**内容**

【基礎編 (初心者向け)】

- ①クレームの背景と近年の傾向
- ②お客様の満足度を高めるクレーム対応
- ③クレーム対応の「心」「技」「体」
- ④お断り対応の「心」「技」「体」

【応用編 (中級者向け)】

- ①クレームと不当要求、カスタマーハラスメントの違い
- ②不当要求対応の「心」「技」「体」
- ③不当要求に「勝つ」対応ではなく、「負けなし」現場スキル
- ④企業のリスクマネジメントについて

