

## 『クレーム対応講座』

# クレームは宝の山！

～ クレーム客をファンに変えるテクニック ～

クレームがあった時にどう対処したらいいかわからない、と感じている人は多いことでしょう。本講座ではクレームが発生する原因を理解して対応に必要なスキルを習得します。クレーム時のお客様のタイプ別対応方法やクレーム対応の正しい手順を学び、顧客視点を再認識していただきます。クレーム対応を習得して優良顧客を獲得して売上アップを図ってください。

## 講座内容

- ① クレーム対応の上手なやり方。
- ② お客様のタイプを判断する。  
(セルフチェック・タイプ別対応法)
- ③ クレームの応対手順と対応スキル  
(手順の理解と謝罪方法など)

日時

平成30年 1月 17日 (水)

14:00～16:00

場所

大竹商工会議所 3階研修室

定員

30名

受講料

無料

お問合せ  
申込方法

下記の申込書にご記入のうえ、1月12日(金)までにFAXまたはTELにてお申込みください。  
TEL:(0827) 52-3105 FAX:(0827) 53-6311

主催

大竹商工会議所中小企業相談所

講師

プロフィール

株式会社ワズウィル  
代表取締役

おばな あきら  
尾花 彰 氏



ノンバンク(MUFGグループ)に入社し、数々の支店等の勤務を経てエリアマネージャーに昇進する。その後サービスセンター(自動契約機集約センター)やコールセンターの立ち上げに従事等を経て同社の教育センターマネージャーとして教育体系および自社社員に関わる人材育成に携わる。同社退職後は企業向け研修会社に入社。企業向けの研修の企画、立案にも関わり、自ら講師として各企業の研修に講師として登壇する。2014年5月同社を退職し、同7月、株式会社ワズウィルを設立する。得意分野は実務経験を活かしたクレーム対応研修やコールセンター向けの研修、部下マネジメント、新入・中堅社員研修など。

1月17日 (水) 「クレーム対応講座」 受講申込書

大竹商工会議所 行 FAX 0827-53-6311

事業所名		TEL	
所在地		FAX	
受講者名			

※ご記入いただいた個人情報、本セミナーの運営に関する連絡や受講者名簿作成のみに利用し、その目的以外での利用はいたしません。  
※申込人数が3名を超える場合は、この用紙をコピーしてお使いください。