

クレーム対応能力向上セミナー

～クレームを未然に防ぐ、お客様からの信頼獲得の極意～

厳しい経営環境において、売り上げを上げるには、いかにお客さまから信頼を獲得し、自社のファンとして囲い込みを図るかが重要になります。お客さまと直に接するスタッフの対応に不備があると、思わぬ顧客離反を招き、一度失った信頼を回復するには、多大な労力が必要になります。

クレームをはじめとする顧客対応上のリスクに 備えるため、①リスクを招かない、②リスクを拡げない、以上2つのリスクマネジメントの視点から、顧客サービス力向上のポイントを、わかりやすく解説します。

講師
プロフィール



三井住友海上
経営サポートセンター
アドバイザー

とみなが ごうせい

富永 剛生 氏

三井住友海上火災保険株式会社 営業推進部法人開発室 課長
三井住友海上経営サポートセンター アドバイザー
中小企業診断士、社会保険労務士、CFP 認定者、1級ファイナンシャル・プランニング 技能士

中堅・中小企業向けに、経営計画策定支援・与信管理アドバイス、コーチング等の従業員・管理者研修講師を中心に活動中。
個別アドバイス支援実績は年間200社超、セミナー講演実績は年間50回を超え、中堅・中小企業の経営者より高い評価を得ている。

セミナー内容

下記の内容をグループワークを交えながら分かりやすく解説致します。

- ・顧客対応上のリスク管理とは？
- ・企業イメージは何によって創られる？
- ・なぜクレーム対応ができないのか？
- ・クレーム対応の3つのステップ
- ・電話対応時の注意点
- ・言葉のトレーニング 等

日時 平成25年8月27日(火)

14:00～16:00 (13:30～受付)

場所 鳥栖商工会議所 3F大会議室

参加料 無 料

主催 鳥栖商工会議所



【参加対象となる方】

- ◆クレーム対応が苦手な方
- ◆顧客サービス力を向上させたい方
- ◆お客様と信頼関係を築きたい方

【クレーム対応セミナー】受講申込書

事業所名		TEL	
事業所所在地		FAX	
受講者氏名	1	2	3

お申込みは 鳥栖商工会議所

TEL (0942) 83-3121 FAX (0942) 83-8888

※ご記入頂いた情報は、当所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の名簿作成・実態調査・分析のために利用し、他の目的で利用することはありません。