

～消費税の軽減税率制度導入・税率引き上げに備えて経営力を強化するために～

# マイナス要素をプラスに変える クレーム対応術

参加無料

消費税率の引き上げや軽減税率制度の導入に伴い、国内消費の停滞や、企業における経理事務作業の増加等が予想されます。そのような環境変化に柔軟に対応できる経営力を強化することが重要です。そこで、本講座では、消費税率引き上げや、軽減税率制度の概要を説明します。

また、株式会社インターナショナル エア アカデミーで、年間300件におよぶ研修・講演の営業・企画・運営に携わる講師からは、クレームへの感謝とフォローやクレームをチャンスとして活かす方法、信頼を回復する電話でのクレーム対応等について話をしていきます。ぜひこの機会に、ご参加ください。

## 【セミナー内容】

◇消費税価格転嫁・軽減税率制度の概要

1. クレームとは
2. 信頼を回復するための印象管理
3. 誠実さを伝えるクレーム対応
4. クレーム対応の5ステップ
5. 電話でのクレーム対応
6. 誠実さを伝える文書でのクレーム対応



日程 平成30年

9月26日(水)

14:00~16:00

会場 鳥栖商工会議所

2階 研修室

(鳥栖市元町1380-5)

## 講師プロフィール

ひがし くみこ  
東 久美子 氏

株式会社インターナショナル エア アカデミー 取締役  
インターナショナル エア アカデミー 副学院長



卒業論文のテーマを「企業内における女子教育」としたことがきっかけで、大学卒業後、広島・福岡において35年に亘り、成人教育から幼児教育まで幅広い人材育成に携わる。

淑女教育名門校「ジョン・ロバート・パワースクール広島校」のインストラクターを経験。またRCC中国放送のトーク番組「マイ・タイム」でインタビュアーを務め、リーダーとして活躍する女性たち26名の生き様にふれる。

申込先 鳥栖商工会議所へFAXして下さい。

問合せ先 鳥栖商工会議所 TEL 0942-83-3121

「平成30年度消費税軽減税率対策窓口相談等事業」

平成30年 月 日

鳥栖商工会議所 行き ⇒ FAX 0942-83-8888

「クレーム対応術」 受講申込書

事業所名			
受講者名			
TEL	( ) -	FAX	( ) -

ご記入頂きました個人情報、慎重に取扱い、本セミナーの各種連絡・参加者名簿作成のために利用致します。