

札幌五法人会合同セミナー

現場をよく知る“元店長”が伝授する!!

クレーム・苦情の



上手な対応術



“曖昧な対応”から“適切な対応”へ!!

～顧客満足を生み出す受け応え～

クレームや苦情は必ず発生するものです。クレームの対応次第でその後の状況が全く違ってきます。

クレーム対応は、会社・お店が成長していく中でとても重要な要素です。本セミナーでは、顧客に誠意をもって対応できる冷静な対応力や迅速な判断力の身に付け方を、大手下着メーカーの元No.1店長が具体的に分かりやすく解説致します。

開催要領

開催日時 **令和元年8月20日(火)** 13:30～15:30

会場 北海道経済センター 8階 Aホール (札幌市中央区北1条西2丁目)

受講料 会員 3,000円 非会員 5,000円 テキスト代含む

※受講料は、当日会場で申し受けいたします。

※無料受講券をご利用の方は当日ご持参ください。

講師 **松田美紀氏**

定員 **各法人会40名**

(定員になりましたら、お断りの連絡をさせていただきます。)

申込方法 裏面の申込書に記入の上、FAXで下記あてにお申込みください。

(公社)札幌中法人会 FAX 011-221-5107/011-TEL 221-5087

(公社)札幌西法人会 FAX 011-241-3216/011-TEL 231-0763

(公社)札幌北法人会 FAX 011-709-8830/011-TEL 709-8802

(公社)札幌東法人会 FAX 011-802-6745/011-TEL 802-6744

(公社)札幌南法人会 FAX 011-241-3218/011-TEL 251-7863

(裏面もご覧ください。)

講座内容

- ・クレームや苦情の背景と傾向
- ・初期対応の重要性
- ・クレームに対する心の整え方
- ・クレーム時の話し方、聞き方 等

講座紹介

松田美紀氏 Blooming place 代表

大手下着メーカーに23年勤務。

婦人下着の販売員を経て30代前半でNo.1店舗の店長、39歳で販売員教育チームのトップのポジションに。そして、担当ブランドの販売員教育体系やブランド発信イベントの新設をするなど、女性社員のなかでも新しいものを取り込み、生み出すパイオニアとして活躍する。その後、グループ内の人材サービス会社に希望し異動。

派遣事業や教育事業を扱う中で派遣スタッフの採用・研修、コミュニケーションをテーマにした外部の企業研修も行う。人生を変える「コミュニケーションのちょっとしたコツ」を伝授する。



『クレーム・苦情の上手な対応術』

受講申込書

令和元年8月20日(火) 13:30~15:30

会場 北海道経済センター 8階 Aホール/札幌市中央区北1条西2丁目

○この申込書は受講票になりますので、当日ご持参ください（改めて受講票の発行はいたしません）。

会社名		○で囲む	法人会会員 ・ 非会員
住所		T E L	
		F A X	
参加者名			

※申し込み後、参加できなくなった場合は、事務局へご連絡ください。

※駐車場がありませんので、公共の交通機関をご利用ください。