

400人 ビデオ会議ツール「Zoom」を使ったオンラインセミナーのご案内
 のCA(客室乗務員)を育てたインストラクターが
 一流の顧客対応術を公開！感動を呼ぶ接客で顧客獲得！

不満を感動に変える

クレーム対応術

クレームからリピーターを生み出す、感動のファンづくり

2021年
 10月22日(金)
 14:00~16:00



〈講師プロフィール〉

つだ のりか
津田 典果 氏

Fine HR 代表

・国家資格キャリアコンサルタント

・日本キャリア開発協会

キャリアデベロップアドバイザー

元ANAの客室乗務員、客室乗務員インストラクター。ファーストクラス担当、チーフパーサー。インストラクターとして4年間で新人CAを400名育成、1000名超の社員研修を担当。接客マナー講師として、社内外で登壇。その後、採用コンサルティング会社で飲食業界やサービス業を中心に10社の採用をリーダーとして担当。現在は接客・マナー講師として全国で活躍中。形を整えるだけの型を教える内容ではなく、相手と自分のところにフォーカスしたホスピタリティを発揮する接客・マナーセミナーは、各地で好評を得ている。

クレームや苦情をゼロにするのはなかなか難しいものですが、そのクレームへどう対応するか、ということがとても大切です。クレームの対応次第ではその後の状況が180°変わってきます。そこで本セミナーでは、顧客に誠意を持って対応する方法や、むしろクレームをきっかけにファンをつくるコツなどわかりやすく解説いたします。皆さま多数のご参加をお待ちしております。

内容

- クレームとは
- クレーム対応をこじらせる3つの理由
- クレーム対応基本ステップ
- 組織としてのクレーム対応
- ケース別クレーム対応法
- クレームからのファンづくり など

受講料 **無料**

定員 **50名** (先着順)

方法 **オンライン**(Zoomを使用します)

※インターネット(Wi-Fi)環境は、必須です。

◆オンライン(Zoom)受講にあたって

- ・本セミナーに使用するテキストは紙で送付致します。
- ・事前にZoomのアプリを端末(パソコン等)にインストールをお願いします。
- ・事前にお送りする、「招待メール」のURLをクリックしてご参加頂けます。
- ・設定方法などご不明な点は多摩商工会議所にお問い合わせください。

【注意事項】

- ・リアルタイム配信によるオンラインでの開催です。
- ・本セミナー受講に際しての通信費用等は受講者にてご負担ください。
- ・本セミナーで提供するスライド、動画、画像、音声等のコンテンツの全部または一部は、本セミナーの受講用途でのみご利用ください。
- ・無断で、本セミナー資料およびコンテンツの複製(テキストの印刷、静止画でのキャプチャ、録音・録画等を含む)、上映、公衆送信、展示、頒布、譲渡、貸与、翻案、翻訳、二次的利用等を行うことは、著作権侵害となる場合があります、また講演者等の肖像権を侵害する行為にもなる場合がありますため、おやめください。

お問い合わせ: 電話番号 042-375-1211、メールアドレス sysope@tamacci.or.jp
 FAX:042-376-1188 (下記申込書に必要事項をご記入頂き、FAX、お電話、メールにてお申し込みください。)

多摩商工会議所 行

『不満を感動に変えるクレーム対応術』

事業所名		参加者名	
所在地		電話番号	
メールアドレス	【必須】		

※ご記入いただいた情報は、本セミナーに関する運営のみに利用し、取扱いにつきましては個人情報保護法に則り、厳重に管理致します。