

# 顧客満足度を引き出す 苦情・クレームの上手な対応

「小さなクレーム」を適切に対応⇒「大きな信頼」を得る

主催：加茂商工会議所

近年、情報化社会の進展や消費者の権利意識の高まりから、業種を問わず苦情・クレームが増加しています。そのため、お店や事業所では、クレームによるリスクを少なくするための対策として、誰が受けても上手な対応が出来るようなスキルを身につけることが必要です。

今回、対人心理を活かした会話のテクニックや難しい対応が求められるクレーム対処方法等について、事例を交えながら解説します。

ぜひ、この機会に奮ってご参加ください。

1. 日時 平成28年11月16日(水) 14:00~16:00
2. 場所 加茂商工会議所会議室
3. 講師 柴田CSマネジメント(株) 社長 柴田純男 氏



昭和23年大阪府豊中市生まれ。昭和45年関西学院大学法学部卒業後、(株)阪急百貨店に入社。21年間の勤務を経て、平成3年(株)ヨックモックに入社。平成19年より(社)消費者関連専門家会議ACAP研究所(内閣府所管)所長を務める。現在は、研修、セミナー講師として年間120以上の講座を実施し、活躍中。

4. 内容
  - ①対人心理に基づいた苦情対応での心構え
    - ・怒りのメカニズム ・陥りやすいミス ・傾聴と共感の重要性
  - ②難クレーム対応・不当クレーム
    - ・困ったお客様のタイプ ・悩ましいフレーズや行動への対応 他
  - ③隙を作らない苦情対策
    - ・絶対してはいけない5つのタブー ・「No」と言わなければならない時の対応
5. 参加費 会員1,000円 非会員3,000円
6. 定員 20名
7. 申込み 下記申込書に記入のうえ、11月10日(木)までに事務局(担当/山本 TEL:52-1740、FAX:52-4100)へお申し込みください。

切らずにこのままFAXしてください

## クレーム対応セミナー参加申込書

加茂商工会議所(担当/山本 FAX:52-4100)行き

事業所名		住所	
TEL		FAX	
参加者名		参加者名	