



# 信頼と笑顔を得る

# 上手なクレーム対応術 セミナー

開催日時 平成30年  
**11月29日(木)**  
13:30~15:30

会場 **十日町商工会議所  
2階多目的ホール**  
(十日町市駅通り17番地)

定員 **30名**  
(当会議所の会員・非会員を問いません)

受講料  
**無料**



講師ご案内  
ひぐち ちかこ  
**樋口 智香子氏**

アカデミー・なないろスタイル主宰  
マナーコンサルタント・サービス接遇検定準一級

株資生堂ビューティコンサルタント、キッズニア東京のスーパーバイザーを経て、平成24年にアカデミー・なないろスタイルを設立。接客・婚活・暮らしのマナー、コミュニケーション等、マナー・人材育成講座を実践的な話術で展開している人気講師。

## 講座内容

1. 消費税引上げに向けた準備
2. クレームの背景と傾向
3. クレームに対する心の整え方
4. クレーム対応時の話し方聞き方
5. クレーム対応7つのステップ
6. お客様心理に添った言い回し

## 複雑化するお客様心理に的確対応!!

クレームや苦情は必ず発生するものですが、そ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。また、来年10月より消費税率が10%に引き上げられ、厳しい経営環境も予想されることから、増税に負けない経営力も必要になります。

実はクレームは宝の山ともいわれます。ぜひ、この機会に「上手なクレーム対応術」を身に付けて、顧客のリピート率アップや売上増加につなげましょう。

【お申し込み方法】 下記申込書に必要事項をご記入いただき、**FAX: 025-752-6044**にてお申し込みください。  
【お問い合わせ】 十日町商工会議所 電話：025-757-5111

**FAX 025-752-6044** 十日町商工会議所 行 申込メ切/11月26日(月)

※番号はお間違いのないようお願い申し上げます。

(11月29日木)「信頼と笑顔を得る上手なクレーム対応術」受講申込書

申込日 平成30年 月 日

事業所名				受講者氏名
事業所住所	(〒 - )			
TEL		FAX		