

400人の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”

～クレームからピーターを生み出す、感動のファンづくり～

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、クレームにどのように対応するかがとても重要で、その対応次第でその後の状況が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。

講師

Norika Tsuda

津田典果

Fine HR代表
元ANA客室乗務員

【講師プロフィール】

これまでに、ビジネスマナー講座、ビジネスコミュニケーション講座、新入社員研修、お客様の心をつかむ感動接客術、人を惹きつける話し方講座などで登壇。少人数から200人規模まですべてのセミナーで好評を得ている。形を整えるだけの型を教えるマナーではなく、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を熱く伝えるところが好評の理由。接客現場と人財育成の経験から、具体的にわかりやすい指導が強み。

【日時】2021年12月7日(火) 14:00～16:00

【会場】秋田キャッスルホテル
(秋田市中通1丁目3番5号)

【受講料】会 員：無料 / 非会員：2,000 円

【ご参加される皆さまへ】

必ずマスクを着用されてご参加くださいます様、お願い致します。
セミナー実施に当たりましては、会場の換気・ソーシャルディスタンスに配慮した配席・消毒用アルコールの設置・講師と運営側の手洗いとマスク着用の徹底等、新型コロナウイルス感染予防に努めて参ります。

講座内容

- コロナ禍で増加するクレーム
- クレーム対応がうまくいかない3つの理由
- クレーム対応基本ステップ
- クレームを起こさない3つの工夫
- クレームを感動に変えるには など

【申込方法】

下記申込書に記入の上、FAXで12月2日(木)までにお申込ください。(定員50名)
「参加証」をFAX致しますので、「参加証」を当日ご持参ください。

主催 公益社団法人 秋田南法人会

秋田市卸町3-6-3 秋田卸センター別館内
TEL 018-866-2630 FAX 018-866-2631

..... 12月7日(火) 【不満を感動に変える“クレーム対応術”】 受講申込書

(公社)秋田南法人会 行き：FAX 018-866-2631 申込日 (令和3年 / 月 / 日)

住所	〒		
会社名	(TEL FAX)		
参加者名			

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、本講座に関する連絡の目的のみ使用致します。