３ 月２３日 特別セミナー

（公社）熊本法人会
tel 353－2555

顧 客 に 納 得 と 安 心 を 与 え る

“クレーム対応術”

～感染拡大防止と接客満足度向上の両立を目指す～

コロナ禍の影響により、飲食店や店舗など接客をともなうサービス業では、“新しい生活様式”に沿った商品・サービスの提供方法を考えていく必要があるでしょう。それに伴い、顧客の不安感からくる理不尽なクレームなども増えており、対応する現場では頭を悩ませている方も多いかと思われます。そこで本講座では、コロナとの共生の中で必要となるクレーム対応の考え方を解説していきます。是非ご参加ください。

＊ 日　　時　令和 ３年 **３月２３日（火）**　13:30 ～ 16:30

＊ 場　　所　**くまもと県民交流館パレア**　会議室1　［テトリアくまもとビル（鶴屋百貨店東館9F）］

＊ 講　　師　Fine HR代表／元ANA客室乗務員　**津田　典果** 氏

＊ 受 講 料　**無　料**

下記をご記入の上、**３/１６（火）までに**FAXを頂きますようお願いいたします。

＊ 講座内容

1．新しい生活様式で求められる接客とは
2．コロナ禍で増加するクレーム
3．クレーム対応基本ステップ
　(1) クレーム対応がうまくいかない３つの理由
　(2) クレームのいろいろ
4．クレームが起こりにくい接客のコツ
　(1) 印象力を磨く
　(2) 接客力を鍛える
5．組織力を強化する

3密を避けた準備をしております。マスクの着用等、ご理解とご協力をお願いいたします。

※ 下記をご記入の上、**３/１６（火）までに**FAXを頂きますようお願いいたします。 なお、**当日受付にご提出**下さい。

HP　　申込み先 FAX　**３５３－２５５６**

令和３年３月２３日(火)　特 別 セ ミ ナ ー / 当 日 出 席 票			
会 社 名		ＴＥＬ	
所在地		FAX	
お 名 前			