

クレーム対応セミナー

クレームの基礎知識を理解し、クレームから信頼を勝ちとる円満解決法を学ぶ

クレーム対応で即、活用出来る応対用語や解決法を分かり易いロールプレイングで実践スキルを身につけます。

企業の更なる発展のために、大切なお客様を顧客にするために、また、クレームにかかる時間・労力・経費のムダを省き、従業員の精神的ストレスやモチベーション低下、メンタルヘルス問題・労基問題・離職問題の面から、適切なクレームマネジメントの基本について学ぶセミナーです。

日時 平成29年9月29日(金) 10:00~16:00

※昼食はご用意しておりませんので、各自お取りください。

講師 Hearty りい〜す仙台 代表 若山 博美 氏

短期大学卒業後、大手電機メーカーへ入社。大手複写機メーカーへ転職後、社長・常務取締役の担当秘書に従事。専門学校非常勤講師を経て、大手全国ホテルチェーンへ入社。執行役員 兼 支配人として、ホテル経営業務全般、スタッフ、新人支配人の採用・教育・指導など、人材育成、業務スキル向上に務める。ホテル現場、他店舗での要望・クレーム対応件数は、1500件以上。

2011年11月、企業研修、心理学講座を主とした「Hearty りい〜す仙台」を設立。行政、自治体、企業などにて、幅広い研修講師として活動中。また、2016年4月、クレーム・リスクマネジメントゼミナールを設立。クレームマネジメントコンサルタントとして、講演、研修、仕組みづくり、社員のメンタルケアなど、コンサルティング業務、個人相談も行い、現在に至る。

●仙台商工会議所エキスパート登録専門家／クレーム・リスクマネジメントゼミナール ゼミナール長
日本アンガーマネジメント協会本部講師／シニアファシリテーター／キッズインストラクターマスタートレーナー



定員 40名

※定員になり次第締切

※なお、セミナーの開催進行に必要な最低人数に達しない場合など、中止になることもございますので、予めご了承ください。

参加費 会員企業 1名 15,000円 非会員企業 1名 25,000円
(テキスト代・消費税込み) (テキスト代・消費税込み)

＜1企業で3名様以上お申しいただいた場合＞

会員企業 1名 12,000円 / 非会員企業 1名 22,000円に割引致します。

本セミナーは、会員サービス
半額クーポン利用対象事業です。

申込方法 下記の当所ホームページのお申込みフォームより、必要事項をご入力の上送信してください。

お申し込みページ <http://www.sendaicci.or.jp/jinzai/20170929/>

申込み後に確認のメールをお送りいたします。一週間を経過しても確認のメールが届かない場合は、お手数ですが当所宛てにご連絡ください。

【締切:平成29年9月22日(金)】 受講をキャンセルされる場合は、必ず締切日までにご連絡ください。なお、締切日以降にキャンセルされた場合は、参加費の返金を致しかねますのでご了承ください。また、参加費が未納であっても「参加費全額負担」となりますのでご注意ください。

対象 管理職・窓口担当者

会場 仙台商工会議所 7階 中会議室 〒980-8414 仙台市青葉区本町2-16-12

●バスご利用の場合 商工会議所前下車 ●地下鉄ご利用の場合 南北線勾当台公園駅下車(南4番出口)

カリキュラム

1.近年のクレームの傾向と背景

- ◆クレームって悪?
- ◆クレームとは…
- ◆クレームが起こる背景
- ◆クレームの原因

2.クレームの仕組み

- ◆クレームの法則性
- ◆クレームの段階

3.クレームは、なぜ起きるのか

- ◆クレームが発生する理由
- ◆クレーム発生メカニズム

4.クレームの捉え方

- ◆クレームの心情
- ◆理由のあるクレームと理由のないクレーム

5.適切なクレーム対応6つの手順

- ◆初期対応から改善まで
- ◆役に立つ応対用語

6.お客様タイプ別クレーム対応

- ◆クレームを主張する人/しない人
- ◆お客様のタイプ別特性に合わせた対応のポイント

7.ケーススタディ 8.まとめ

平成29年9月29日(金)開催 クレーム対応セミナー

申込 方法

下記の当所ホームページのお申込みフォームより、必要事項をご入力の上送信してください。

お申し込みページ <http://www.sendaicci.or.jp/jinzai/20170929/>

申込み後に確認のメールをお送りいたします。一週間を経過しても確認のメールが届かない場合は、お手数ですが当所宛てにご連絡ください。

※お申込時にご入力いただく情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供に利用するほか、参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。また、セミナー時に撮影の写真を当所ホームページ、月報「飛翔」において公開する場合があります。

10月のセミナーのご案内

10月6日(金) 13:30 - 16:00 **定員 40名**

18 EPA(経済連携協定)活用セミナー

対象 輸出事業者 参加費 無料

EPA(経済連携協定)の概要やメリット、また特定原産地証明の基本事項から手続き方法までをわかり易く解説するセミナー。

10月13日(金) 13:30 - 16:30 **定員 40名**

19 就業規則策定セミナー

対象 経営者・総務担当者 参加費 無料

就業規則を作成する意味や掲載する内容等について、具体的にモデル就業規則を使って解説するセミナー。

10月26日(木) 14:00 - 17:00 **定員 50名**

20 外食産業へのアプローチ 価値のわかる飲食店とは

対象 飲食店・ホテルなど外食産業に向けた販路開拓に取り組む食品製造・加工・卸、開発・製造・営業担当者の方等 参加費 3,000円

これからの外食産業の展望と現状を踏まえ、こだわりの飲食店が欲しがる食材と売り込み術を学ぶセミナー。

■ セミナーやイベント、補助金など商工会議所事業はこちらから

仙台商工会議所ウェブサイト

事業内容についてはこちらをご覧ください

仙台商工会議所 **検索**

<http://www.sendaicci.or.jp/>

仙台商工会議所メールマガジン

info@sendaicci.or.jp

月2回、セミナーやイベント等の開催情報、
助成金制度の紹介、地域情報などの
ビジネスに役立つ情報をお送りしています。

Facebook

随時更新中!

facebook

お問合せ

 **仙台商工会議所**

〒980-8414 仙台市青葉区本町2-16-12

仙台商工会議所 中小企業支援部 経営支援チーム

TEL:022-265-8127 MAIL:seminar@sendaicci.or.jp