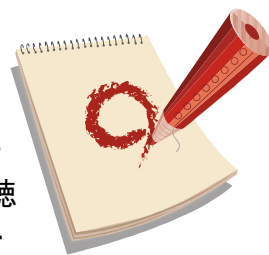


実践！クレーム対応セミナー

～クレームは宝！素敵な対応でファンを増やす～

企業・店舗に寄せられる苦情やクレームは、自社の今後の営業活動に反映できる素晴らしい情報（ピンチはチャンス）として捉える必要があります。

苦情やクレームに対して、その重要性やその原因、何を求めているのか？を理解し、初期対応と顧客とのコミュニケーションをしっかりと対処する方法（話し方や聴き方など）をロールプレイングをしながら実践していきます。※2日間コースです



①粕屋会場	②須恵会場	内 容(一部を抜粋)
平成23年 9月13日(火) 18:30～21:00	平成23年 11月17日(木) 19:00～21:30	クレーム対応の重要性の理解 ・顧客満足について「ピンチはチャンス」 ・苦情、クレームはなぜ起きるのか？ ・「苦情」と「要求」の違い ・顧客心理を考えてみる
平成23年 9月21日(水) 18:30～21:00	平成23年 11月24日(木) 19:00～21:30	クレーム対応能力の向上 ・苦情、クレームに対する心構え ・初期対応の対処方法 ・顧客との聴き方、話し方 ・次に活かすために

会 場 ①粕屋会場；粕屋町商工会2階会議室 ②須恵会場；須恵町地域活性化センター（オイコス）

対 象 営業担当者、営業責任者、販売スタッフ、販売責任者等

受講料 商工会会員 一人3,000円 非会員6,000円 （セミナー初日に申し受けます。）

講 師 澤田 知子 先生((有)アイビーサポート取締役)

現場力強化やコミュニケーションスキルの育成、モチベーションをアップさせる活気のあるセミナーを得意とし、企業の人材採用に関するアドバイスや人材分析、また、学生や求職者のためのキャリアプランニングセミナーや、就職支援セミナーの講師、カウンセラーも務める。

お申込 下記受講申込書にご記入の上、**受講希望会場の商工会へFAXにてお申込ください。**

①粕屋町商工会行 FAX:938-2500 ②須恵町商工会行 FAX932-8084

お問合せは、粕屋町商工会（TEL938-2456）又は須恵町商工会（TEL932-6700）まで

<受講申込書> (切り取らずにA4サイズのまま送信して下さい) 平成 年 月 日

企業所在地	〒 _____		フリガナ	
	TEL		企業名	
	FAX		代表者名	
業種		主な取扱品	会員	イ、_____町商工会会員
			区分	ロ、非会員 ・ 一般
1. 受講者氏名		役職	受講会場	・粕屋会場(9月13日、21日) ・須恵会場(11月17日、24日)
2. 受講者氏名		役職	受講会場	・粕屋会場(9月13日、21日) ・須恵会場(11月17日、24日)
3. 受講者氏名		役職	受講会場	・粕屋会場(9月13日、21日) ・須恵会場(11月17日、24日)

記載いただいた個人情報、今後、商工会が行う諸事業の資料送付、情報提供やアンケート調査等のご案内に利用させていただく場合があります。