

現場をよく知る“元店長”が伝授する!!

# クレーム・苦情の 上手な対応術



“曖昧な対応”から“適切な対応”へ!!  
～顧客満足を生み出す受け応え～

クレームや苦情は必ず発生するものです。クレーム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。本セミナーでは、顧客に誠意を持って対応できる冷静な対応力や迅速な判断力の身に付け方を、大手下着メーカーの元No.1店長が具体的に分かりやすく解説致します。

Blooming place 代表  
まつだ みき  
松田 美紀氏



大手下着メーカーに23年勤務。婦人下着の販売員を経て30代前半でNo.1店舗の店長、39歳で販売員教育チームのトップのポジションに。そして、担当ブランドの販売員教育体系やブランド発信イベントの新設をするなど、女性社員のなかでも新しいものを取り込み、生み出すパイオニアとして活躍する。その後、グループ内の人材サービス会社に希望し異動。派遣事業や教育事業を扱う中で派遣スタッフの採用・研修、コミュニケーションをテーマにした外部の企業研修も行う。人生を変える『コミュニケーションのちょっとしたコツ』を伝授する。

日時 平成29年 12月4日(月)  
14:00～16:00

場所 国分寺市商工会館 2階  
(国分寺市本多2-3-3)

受講料 無料

定員 30名(先着順)  
(※申込先着順、定員に達し受講できない場合は連絡いたします)

### ■お申込み方法

下記申込書に必要事項をご記入頂き、FAXにてお申し込みください。

### 講座内容

- ・クレームや苦情の背景と傾向
- ・初期対応の重要性
- ・クレームに対する心の整え方
- ・クレーム時の話し方、聞き方 等

主催 国分寺市商工会

(H29.12.4) 『クレーム・苦情の上手な対応術』 受講申込書

国分寺市商工会 行

FAX:042-323-0560

事業所名		TEL	
所在地		FAX	
受講者氏名	(複数のご参加可能)		

※本申込書にご記入頂いた個人情報につきましては、講演会開催に係る受講者名簿の作成、出欠確認、講演会運営に関する目的のみ使用します。