

令和時代のクレーム 対応講座

《クレーム対応・接客術・カスハラ対策を網羅して学ぶ》

人材教育は必要だが、中々スタッフの教育の時間が割けない。そこで今回のセミナーです。主にクレーム対応をお話ししますが、あらためて接客術、また近年増加しているカスハラ対策も講義していきます。講師は長年一流の現場で研修の実績を持つ原田正美先生。受講者からのセミナーの満足度も高い講師です。何かと忙しい最中ですが、本セミナーにご参加いただき今後のいろいろと難しい時代に備えましょう。

2025.8.18(月) 14:00～17:00

場 所 和歌山商工会議所 4階 大ホール

定 員 50名(先着順)

受講料
無料
※非会員は
3,000円

1 「クレーム対応」で必要な視点とは

Session 1 そもそもクレームはなぜ起こる？
新時代、接客の期待値が変わった？

2 接客の目的・クレーム対応の本質とは

Session 2 クレームのメカニズムとは？
対応力も磨かれる！クレーム対応4ステップ ほか

3 実践！接客コミュニケーションとは

Session 3 お客様の「納得」を得るために
お客様の「心」を動かす要素 ほか

4 クレームの95%以上ファンに変える考え方

Session 4 「まさか」が感動レベルの顧客満足を実現
情報共有の仕組みづくり ほか

講師紹介

Selan Style (セラン スタイル) 代表

原田 正美 氏

歴史ある金融機関の受付業務にて、日銀総裁はじめ各界のVIPの接客を担当。一流の気遣い、立ち居振る舞いを目の当たりにして、おもてなしの精神と接客力を身につける。実家は60年続く小売業を営み、幼少時代から両親の商いを肌で感じて育つ。



申込方法 右記二次元コードもしくは下記の参加申込書に記載の上、FAXにてお申込みください。



8/18 令和時代のクレーム対応講座

参加申込書

FAX.073-433-0543

※FAXは切らずにそのまま送信してください。

事業所名		業 種	
所在地	〒 -	TEL	
		FAX	
参加者	①	②	
	E-mail @	E-mail @	

※ご記入いただいた個人情報は、当所からの各種連絡・情報提供以外の目的には使用致しません。

和歌山商工会議所 経営支援課 〒640-8567 和歌山市西丁丁36番地

TEL:073-422-1111 FAX:073-433-0543 URL:https://www.wakayama-cci.or.jp