

軽減税率でクレーム増加!

“曖昧な対応”から“適切な対応”へ!!

# 苦情等の上手な対応術

～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、顧客に誠意をも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いたします。

## 〔 開催要領 〕

開催日時 令和2年8月18日(火) 13:30～15:30

会場 北海道経済センター8階 Aホール(札幌市中央区北1条西2丁目)

受講料 会員 3,000円 非会員 5,000円 テキスト代含む

※ 受講料は、当日会場で申し受けいたします。

※ 無料受講券をご利用の方は当日ご持参ください。

講師 松田美紀氏

定員 各法人会 20名

(定員になりましたら、お断りの連絡をさせていただきます。)

申込方法 裏面の申込書に記入の上、FAXで下記あてにお申込みください。

(公社)札幌中法人会 FAX: 011-221-5107 / TEL: 011-221-5087

(公社)札幌西法人会 FAX: 011-241-3216 / TEL: 011-231-0763

(公社)札幌北法人会 FAX: 011-709-8830 / TEL: 011-709-8802

(公社)札幌東法人会 FAX: 011-802-6745 / TEL: 011-802-6744

(公社)札幌南法人会 FAX: 011-241-3218 / TEL: 011-251-7863

(裏面もご覧ください)

## 〔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

## 〔講師紹介〕

**松田美紀氏** Blooming place 代表

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。



## 〔受講申込書〕

### 『苦情等の上手な対応術』

令和2年8月18日(火) 13:30~15:30

会場 北海道経済センター8階Aホール／札幌市中央区北1条西2丁目

○この申込書は受講票になりますので、当日ご持参ください(改めて受講票の発行はいたしません)。

会社名		○で囲む	法人会会員・非会員
所在地		TEL	
		FAX	
参加者名			

※ 申し込み後、参加できなくなった場合は、事務局へご連絡ください。

※ 駐車場がありませんので、公共の交通機関をご利用ください。

※ 新型コロナウイルスの感染が収束せず、セミナーを中止する場合がございます。  
連絡先電話番号・FAX番号を必ずご記入願います。