

マナーは企業の顔、クレームは企業の財産・宝物！  
「怖い！」が「嬉しい！」に変わるとき  
～クレーム対応実践ノウハウセミナー～  
～クレーム客をファンに変えて、売上アップ～

お客様からのクレームに適切な対応がなされなければ、企業の存続さえ危ぶまれる時代になってきました。クレームは面倒くさい、嫌なものでしょうか？ クレームを真摯に受け止め適切な対応をすることで、お客様からの信頼を得ることができ、売上アップにつなげることが可能だとしたら企業として喜ばしいことに違いありません。また、寄せられるクレームから商品開発のヒントを得たり、社員が日頃顧客とどのように対応しているかの姿が見えてきます。このセミナーでは、さまざまなクレームの事例から、企業としてのクレーム対応のノウハウについて、実習を通して学びます。経営者の方はもちろん、社員の方にもぜひ参加していただきたい内容です。

講座内容

1. クレームでわかる企業の姿勢
  - ・こんな対応ではお客様が逃げていく
2. クレーム対応ができない職場、できる職場
  - ・「クレームがない」・・・それはどこかおかしいのです
3. クレーム対応にはスキルとマインドが求められる
  - ・クレーム対応、解決の答えはお客様が持っている
  - ・お客様の気持ちを理解するためのノウハウ
4. クレーム対応の基本
  - ・お客様の声をどのように聴いたらよいか
  - ・よくある電話でのクレームへの対応はこれで完璧
  - ・こんな言葉を使っていませんか？
  - ・こんな態度をとっていませんか？
5. クレームは企業の財産・宝物
  - ・誰がやった！では企業は伸びない
  - ・クレーム対応の巧拙が生命線

【講師】(有)オフィスオオイ 代表取締役

おおい すみこ  
大井 澄子 さん

東京経済大学卒業後、新潟放送(株)入社。アナウンサーとして、様々な番組を担当。また、DJとしても多くのファンに親しまれた。約6年間勤務の後、フリーのアナウンサーとしてFM東京、福島中央テレビ、千葉テレビ等でリポーター、パーソナリティーとして幅広く活躍。1988年、(有)オフィスオオイ設立。代表取締役就任。接客マナー、プレゼンテーション、クレーム対応、アサーションなどの研修講師を務める。わかりやすい指導には大変定評がある。



■日 時 平成24年 6月25日(月) 13:30～16:30

■場 所 会津若松商工会議所・2階会議室

■定 員 50名(\*先着順とさせていただきます。)

受講料 会員：2,000円/非会員：4,000円  
\*一旦お支払頂いた受講料は、理由の如何を問わず、返金できませんので、ご了承ください。

■申込方法 下記申込書に必要事項を記入の上、6月21日(木)までに受講料を添えて当所までお申込みください。

<申込先> 会津若松商工会議所 TEL27-1212 FAX27-1207

主催:会津若松商工会議所/会津若松中小企業相談所

会津若松商工会議所 田部 宛 (FAX 0242-27-1207)

6/25(月) 「クレーム対応実践ノウハウ」セミナー参加申込書

事業所名		住 所	
電話番号		FAX 番号	
受講者名		受講者名	

※ご記入いただきました情報は、主催者からの各種連絡・情報提供のために利用致します。