

400人のCA(客室乗務員)を育てたインストラクターが 一流の顧客対応術を公開！感動を呼ぶ接客で顧客獲得！



顧客に納得と安心を与える

“クレーム対応術”

～感染拡大防止と接客満足度向上の両立を目指す～

コロナ禍の影響により、飲食店や店舗など接客をともなうサービス業では、“新しい生活様式”に沿った商品・サービスの提供方法を考えていく必要があるでしょう。それに伴い、顧客の不安感からくる理不尽なクレームなども増えており、対応する現場では頭を悩ませている方も多いかと思われます。そこで本講座では、コロナとの共生の中で必要となるクレーム対応の考え方を解説していきます。是非ご参加ください。

講師

Norika Tsuda

津田典果

Fine HR代表
元ANA客室乗務員

内容

- コロナ禍で増加するクレーム
- クレーム対応がうまくいかない 3 つの理由
- クレーム対応基本ステップ
- クレームを起こさない 3 つの工夫

【講師プロフィール】

これまでに、新入社員研修ビジネスマナー講座、就活生ビジネスマナー講座、キャリアデザイン講座、電話応対セミナー、お客様の心をつかむ接客術、人を惹きつける話し方講座、自己表現力アップセミナーなどで登壇。少人数から200人規模まですべてのセミナーで好評を得ている。形を整えるだけの型を教えるマナーではなく、相手と自分のところにフォーカスしたホスピタリティを発揮する接客マナーを熱く伝えるところが好評の理由。接客現場と採用現場両方の経験から、具体的に指導できることが強み。

■日 時 2021年 11月 9日 (火) 13:30~16:30

■場 所 エル・パーク仙台 5階セミナーホール1・2 (仙台市青葉区一番町 4-11-1)

■定 員 60名

■受講料 会員：2,000円 / 非会員：8,000円 (当日受付にて・消費税含む)

■申込方法 下記申込書に必要事項をご記入いただき、FAX等でお申し込みください。

■問合わせ (公社)仙台北法人会 TEL. 022-263-0151 / FAX. 022-268-0205

■主 催 (公社)仙台北法人会 / (公社)仙台中法人会 / (公社)仙台南法人会

※新型コロナウイルス感染拡大状況等により、中止になる場合もございますので、予めご了承下さい。

※当日は座席を一定間隔あけて開催しますが、ご受講の際は各自マスク着用の上でご参加いただき、発熱等の症状が疑われる方(体温が 37.5 度を超える場合等)はご受講をお控え下さい。

セミナー参加申込書

FAX. 022-268-0205

仙台北法人会 行

事業所名		住所	
TEL		参加者名	
FAX			