

コールセンター新人育成責任者が教える

クレーム対応の極意



クレーマーをファンに変える!

お店・会社の不満を言ってくれるお客様は今後も利用したいと思っているからこそ、嫌な思いを覚悟で意見を伝えてくれます。その様なお客様をしっかりと対応し、改善が必要な部分を都度修正していけば、そのお客様、他のお客様の顧客満足度も上がり、売上向上につながるはず。本セミナーでは、劇団四季出身でコールセンター新人育成責任者も務める講師がミュージカルで養った表現力と現場で培った対応力の極意をお伝えします。是非、この機会にご参加下さい。

劇団四季出身
元ミュージカル俳優
クレーム対応研修講師
さいとう しお
齊藤 史緒氏

劇団四季にて、ミュージカル俳優、舞台俳優として17年間に亘り活躍する。「レ・ミゼラブル」「ミス・サイゴン」「ダンス・オブ・ヴァンパイア」等に出演する。舞台俳優を退いてからは、コールセンターにて、「電話対応マネー指導」をする品質管理担当として勤務。現在、その当時培った表現力や経験を活かして、講師等として活動の幅を広げている。

- ◆ クレーム対応の基本
- ◆ やってはいけない3つのコト
- ◆ 傾聴姿勢
- ◆ 4つの基本手順
- ◆ クレームは宝の山?
- ◆ ロールプレイング

講座
内容

期待できる効果

- ・クレームは宝の山、顧客ニーズの把握に繋がります
- ・クレーム対応をマスターすれば顧客をファンに変える事が出来ます。

- 日 時 令和6年3月6日(水) 13:30~16:30
- 場 所 仙台市戦災復興記念館 5階会議室(仙台市青葉区大町2-12-1)
- 定 員 60名
- 受講料 会員2,000円/一般8,000円
- 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

【FAX:022-268-0205】参加申込書

(公社)仙台北法人会 行

事業所名		T E L	
所在地		F A X	
受講者名 ①		受講者名 ②	

※申込書にご記入頂きました個人情報、適切な管理を図り、参加者名簿の作成および本セミナーに関する連絡の目的のみ使用します。