

～こんなクレマーにはこの処方箋～ 百戦百勝の実践クレーム対策

クレームは企業にとって貴重な情報が多く含まれた「宝の山」です。素早く適切に対応できれば、顧客の満足度を高め、より強固な信頼関係を築くことができます。また、クレーム対応を通じて、普段わからない顧客の隠れたニーズを発見し、以後の業績アップにつなげることも可能です。

本セミナーでは、20余年のクレーム処理対応を実践してきた講師をお招きし、すべて実例に基づき、業績向上に直結する実践的なノウハウを学んでいただきます。

セミナー内容

- 1「クレーム百戦百勝」とは
 - ・決して上司を出さない。
 - ・お客さまの不満、怒りを解消させ末永くお付き合いする。
- 2「クレーム百戦百勝」のためには
 - ・真のクレマーとは
 - ・クレマーという言葉の危険性
 - ・情報開示の必要性
- 3クレームは表面的問題を解決するだけならばそれほど難しくなく
- 4クレーム百戦百勝のための方策
- 590%の自身と10%の恐れを持ってお客様の言葉に耳を傾けよう

講師

クレーム処理研究会主宰
CSコンサルタント
川田茂雄氏

1945年、東京生まれ、都立高校卒業後カメラメーカー入社。製造部門、消費者相談室、各サービスセンター所長を務め、多くのクレームを解決する中で消費者の大家とも対決。

2002年退社。現在「クレーム処理研究会」を主宰、各企業・団体にてCS指導、講演活動を行っている。主な著書・「社長をだせ、実録クレームとの死闘」

日時／平成17年 8月 1日(月) 午後1時30分～3時30分

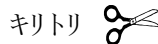
場所／佐賀商工会館5Fホール

申込／受講料は無料。下記申込書にご記入の上、7月22日(金)

までに佐賀商工会議所・中小企業相談所宛に申込下さい。

(TEL 24-5158 FAX 26-2914)

主催／佐賀商工会議所・中小企業相談所



経営セミナー 「百戦百勝の実践クレーム対策」 受講申込書

住所			T E L	
事業所名			F A X	
受講者名	①	②	③	

※ ご記入頂いた情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。