

CSの極意をお伝えします！

クレームを起こさない…

実践！接客力の磨き上げと

クレーム対応術



デジタル時代だからこそ、お客様との「心の距離」を縮めるカギは何か、真の顧客満足とは何か、「本質」を深め合います。やり方の前に、在り方から深め、接客の“時間の捉え方”を変えいき、働く人の「元気」を応援するセミナーです。

「クレーム対応ありき」ではなく、そもそも「クレームにならない徹底した接客力」を身につける方が、本来のお客様サービスに集中できるはずです。

小さな「不快」「不安」「不満」を取り除き、小さな「満足」「安心」「快適」を徹底的に提供することが大きな満足、感動へつながっていきます。

本セミナーでは「あり方」×「動き方」×「考え方」のエッセンスを講師の失敗談、実演、事例紹介を通し、体双方向で習得する実践型スタイルで“どんな時代にも選ばれる”対応力を身につけていきます。

講師紹介

Selan Style 代表 **原田 正美 氏**

東京都出身。日本を代表する銀行の受付業務にて、総裁はじめ、各界のVIPの接客を担当する。一流の気遣い、立ち居振る舞いを目の当たりにして、おもてなしの精神と接客力を身につける。実家は55年続く小売店を営む。2007年より大手企業、官公庁、銀行、病院、大学にてビジネスマナー・コミュニケーション研修、接客向上研修を中心に、20,000人以上の登壇実績がある。本音と本気の研修スタイルには定評がある。

日時 令和5年11/10(金) 14:00~16:00

場所 佐賀商工ビル 7階中会議室 D・E

定員 30名(定員になり次第締め切ります。)

受講料 無料(提携駐車場をご利用の場合、無料駐車券を進呈します。)

申込先 下記申込書に必要事項をご記入のうえ、ファクスまたは、メール (seminar@saga-cci.or.jp) でお申込み下さい。(TEL:0952-24-5158 FAX:0952-26-2914)

主催 佐賀商工会議所

《主な講座内容》

- ◆相手の心を動かす4つの要素
- ◆クレームを起こさない考え方 CS(顧客満足)の極意
- ◆お客様の心をつかむ「打てば響く反応力」
- ◆クレームを言うお客様が求めていることとは
- ◆接客の「ミスコミュニケーション」はなぜ起こる？実践
- ◆これからの時代に必要な3つの資質
- ◆プロ意識とは

【お願い】

開催日が近づきましたらメールアドレス宛にリマインドメールを送信しますので、申込書にはメールアドレスを必ずご記入下さい。

11/10(金)開催「実践！接客力の磨き上げとクレーム対応術」セミナー受講申込書

佐賀商工会議所 企業支援部 支援・サービス企画課 担当:小寺・岡本 行(FAX:0952-26-2914)

事業所名		TEL	
所在地		メール	
業種	製造・建設・卸売・小売・サービス・飲食・その他 ※業種を○で囲んでください。		
受講者名			