

～「傾聴と共感」の”神対応”でファンづくりをめざす～  
「もう困らないクレーム対応術」

「クレーム対応が苦手」という方は少なくありません。クレームは対応を間違えると会社の信用、時には経営さえも揺るがしかねない事態となります。反対に、しっかり対応することで大切な顧客を強力なファンにできるだけでなく、新たな顧客獲得のビジネスチャンスにもなります。大切な分野にもかかわらず、日々の業務の中では体系的に身につけにくい「クレーム対応のコツ」をこの機会に学んでみてはいかがでしょうか？ 本セミナーでは「傾聴と共感」のコミュニケーションをもとに、対応の基本から難クレームの対処法、マニュアルの作り方まで紹介します。業種・業態を問わず、クレーム対応にお悩みのある方に、すぐに活用できるヒントをお伝えする実践的なセミナーです。ぜひご参加ください。

■日 時：令和元年 10 月 24 日（木）午後 2 時～午後 4 時

■会 場：武蔵野商工会館内 会議室

■定 員：30 名（先着順）

■参加費：無 料（会員・非会員問わず）

内 容

- 傾聴と共感のコミュニケーションとは
  - クレーム対応の基本手順
  - 難クレームの対処方法
  - 現場で使えるマニュアルの作り方
- ☆セミナー終了後個別相談会を行います。



武蔵野市吉祥寺本町 1-10-7

松尾 正二郎 氏



中小企業診断士、松尾経営コンサルティング代表

【講師プロフィール】

1984 年サントリー入社。営業部長、お客様センター長を経て部門組織再編時に働き方改革の責任者として陣頭指揮。業績表彰を受賞。

2018 年に独立後は、働き方改革、企業の CS 向上、リスク管理等のセミナーやコンサルに取り組む。

一般論ではない実践経験に基づいた、担当者から管理者まで現場に即した分かりやすく具体的なアドバイスを提案している。

著書「サントリーがお客様の声を生かせる理由」中経出版/KADOKAWA

【お申し込み】参加希望の方は、10 月 22 日（火）までに下記事項をご記入の上、FAX でお申し込みいただくか、メールにてお申し込みください。参加申し込みをいただいた段階で受け付け完了となりますが、定員に達し参加できない場合のみ、当所から直接ご連絡さし上げます。

【お問合せ】武蔵野商工会議所 電話：0422-22-3631 E-mail：[soudan@musashino-cci.or.jp](mailto:soudan@musashino-cci.or.jp) 担当：今北

.....切り取り不要.....

武蔵野商工会議所 経営サクセスセミナー

FAX：0422-22-3632

「もう困らないクレーム対応術」セミナー参加申込書

事業所名： \_\_\_\_\_ TEL： \_\_\_\_\_

①氏 名： \_\_\_\_\_ ②氏 名： \_\_\_\_\_

※記載の個人情報は武蔵野商工会議所 経営サクセスセミナー事業にのみ使用いたします。