

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
- クレームを感動に変えるには など

【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、電話対応セミナー、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、相手と自分のこ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 令和3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

■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) 仙台南法人会 TEL. 022-246-3614/FAX. 022-246-4520

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

※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。

FAX. 022-246-4520 (公社) 仙台南法人会 行

令和 年 月 日

事業所名	TEL	
参加者名	FAX	