

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！



不満を感動に変える

“クレーム対応術”

～クレームからピーターを生み出す、感動のファンづくり～

クレームや苦情をゼロにするのはなかなか難しいものですが、そのクレームへどう対応するか、ということがとても大切です。クレームの対応次第ではその後の状況が180°変わってきます。そこで本セミナーでは、顧客に誠意を持って対応する方法や、むしろクレームをきっかけにファンをつくるコツなどわかりやすく解説いたします。皆さま多数のご参加をお待ちしております。

講師

Fine HR 代表
元ANA客室乗務員

つだ のりか
津田 典果 氏

[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、相手と自分のと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。

【内容】

- クレームとは
- クレーム対応をこじらせる3つの理由
- クレーム対応基本ステップ
- 組織としてのクレーム対応
- ケース別クレーム対応法
- クレームからのファンづくり など

今回、津田典果講師は東京の会場からZOOMを使って会場へ配信するオンラインセミナーとなります。

日時 令和3年2月9日(火) 15:00~17:00

お問合せ先
お申込み先

(公財) 函館地域産業振興財団
産業支援課

場所 北海道立工業技術センター
(函館市桔梗町379番地) 会議室

TEL (0138) 34-2600
E-mail: staff_17@techakodate.or.jp

受講料 無料 定員 15名

※ 創業間もない方、創業希望の方の申込みを優先します。

申込締切 2月5日(金)

QRコードから
WEB入力フォー
ムにアクセス!



* ご記入頂いた個人情報、当財団の事業目的以外には使用いたしません。

《主催：(公財) 函館地域産業振興財団、函館市、北斗市、七飯町》