

# 軽減税率導入でクレーム増加!

# クレーム・苦情の 上手な対応術

“曖昧な対応”から“適切な対応”へ!!  
～顧客満足を生み出す受け応え～

クレームや苦情は必ず発生するものです。クレームの対応次第でその後の状況が全く違ってきます。クレーム対応は、会社・お店が成長していく中でとても重要な要素です。本セミナーでは、軽減税率制度導入で増加が予想されるクレームに備えて、顧客に誠意を持って対応できる冷静な対応力や迅速な判断力を身に付け、クレーム対応を通じて顧客から信頼され、より良い関係を築くよう、大手下着メーカーの元No.1店長が具体的に分かりやすく解説致します。

Blooming place 代表

まつだ みき  
松田 美紀氏



大手下着メーカーに23年勤務。婦人下着の販売員を経て30代前半でNo.1店舗の店長、39歳で販売員教育チームのトップのポジションに。そして、担当ブランドの販売員教育体系やブランド発信イベントの新設をするなど、女性社員のなかでも新しいものを取り込み、生み出すパイオニアとして活躍する。その後、グループ内の人材サービス会社に希望し異動。派遣事業や教育事業を扱う中で派遣スタッフの採用・研修、コミュニケーションをテーマにした外部の企業研修も行う。人生を変える『コミュニケーションのちょっとしたコツ』を伝授する。

日時 2019年 8月28日(水)  
14:00～16:00

場所 村上市民ふれあいセンター  
(村上市岩船 3270 / TEL:0254-52-0201)

受講料 無料

定員 30名(先着順)  
(※定員になり次第、締め切らせていただきます)

### ■お申込み方法

下記申込書に必要事項をご記入頂き、FAXにてお申し込みください。

### ■お問い合わせ

村上商工会議所 TEL:0254-53-4257 (担当:山本)

現場をよく知る“元店長”が伝授します!! 講座内容

- ・消費税軽減税率制度・価格転嫁対策の概要
- ・クレームや苦情の背景と傾向
- ・初期対応の重要性
- ・クレームに対する心の整え方
- ・クレーム時の話し方、聞き方 等

**主催** 村上商工会議所

(切取らずそのままFAXください)

FAX:0254-53-0172

申込日(2019年/ / )

村上商工会議所 行 (2019.8.28) 『クレーム・苦情の上手な対応術』 受講申込書

事業所名	TEL
所在地	FAX
受講者氏名 (複数のご参加可能)	

※ご記入いただいた情報は、当会からの各種連絡・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。