

クレームのお客様をファンにする！！

～ピンチを **チャンス** に変えるクレーム対応術～

企業を取り巻く環境や顧客のタイプは日々変化し、どの会社でも様々なクレームが発生しています。クレームは固定客を増やす絶好のチャンスと捉え、クレームの種類と原因を分析し、対応の必須ポイントと急増している悪質クレマーへの対応術も解説いたします。

今回のセミナーでは、クレーム発生時の解決策と防止策、プラス、そのクレーム顧客を生涯顧客（ロイヤルカスタマー）にしてしまう、まごころのクレーム解決術を、事例を交えて分かりやすくお話しいたします。



やまだ たいぞう
講師： **山田 泰造** 氏
(人財教育アシスト代表)

企業人合宿研修所で指導教官として23年間、新入社員から経営者までの育成を担当。独立後は、製造業・販売接客業・サービス業・金融機関・経済団体・自治体など、全国各地で研修・セミナーを通して人材の育成を展開中。理論だけでなく、多くの事例に沿った実践的でわかりやすい研修が特徴。

■日時：平成27年 **11月25日** (水)

セミナー／午後**3時～4時30分**(午後2時30分受付開始)

交流会／午後**4時45分～5時45分**

■場所：**ホテルKSP**

川崎市高津区坂戸3-2-1 かながわサイエンスパーク (KSP) 内
JR南武線 武蔵溝ノ口駅 / 東急田園都市線 溝ノ口駅 徒歩約15分またはシャトルバス5分

セミナー／7階 会議室701

交流会／8階 Vista

■参加費：セミナー／**会員無料** (非会員2,000円)

交流会／2,000円

定員 50名



川崎商工会議所 中小企業応援センター 高津支所

〒213-0001 川崎市高津区溝口1-6-1 クレール溝口3階

TEL：044-811-2804 FAX：044-811-2836

E-mail：takatsu@kawasaki-cci.or.jp

お申込み方法（11/25セミナー・会員交流会）

- **Web** : <https://kcci-event-entry.biz/kcci/>
川崎商工会議所ホームページからお申込みいただけます。
- **FAX** : **044-811-2836**
川崎商工会議所 高津支所
本チラシ全文をFAXしてください。
- **メール** : takatsu@kawasaki-cci.or.jp
下記必要事項をご記入の上、お申込み先アドレスにご送信ください。

事業所名			会員 / 非会員
所在地			
T E L	- -	F A X	- -
ふりがな 氏 名		交 流 会	参加 / 不参加
ふりがな 氏 名		交 流 会	参加 / 不参加

❀ ぜひ、ビジネスチャンス創出の場としてご活用ください ❀

- 参加の方で、御社PRチラシなど当日配布を希望される資料がございましたら、下記問い合わせ先にお申出ください。（企業概要・商品パンフレット・イベント案内など）
- セミナー終了後、交流会（1時間程度）を開催いたします。2,000円/名。
軽食とお飲み物をご用意いたします。

<注意事項>

- 止むを得ぬ事情により、変更又は中止になる場合がございます。変更・中止の場合は、お申込者に事前にご連絡を差しあげます。
- 定員に達し次第締切ります。お申込みをお受けできない場合のみ、ご連絡いたします。
受講票は発行いたしませんので、直接会場にお越しください。
- 個人情報の取扱について
申込書等にご記入いただいた情報や頂戴したお名刺は、川崎商工会議所からの各種連絡、情報提供に利用するほか、参加者名簿として講師に提供する場合があります。

<お問い合わせ先>

川崎商工会議所 中小企業応援センター 高津支所

Tel:044-811-2804 Fax:044-811-2836

E-mail:takatsu@kawasaki-cci.or.jp

川崎商工会議所

検索

川崎商工会議所ホームページからもお申込みいただけます。
最新のセミナー情報を、随時更新しておりますので、ぜひ、ご覧ください！