



平成27年度消費税転嫁対策窓口相談等事業 消費税転嫁対策セミナー



# ピンチをチャンスに変える!

# クレームを信頼に変える 対応法の秘訣



**クレームは対応の仕方次第で、以前よりも信頼を高めることができる…**

世の中が便利になるにつれ、お客様が求めるサービスレベルも高くなっています。その中では、お客様の権利者意識も高くなり、多くの企業ではそのようなお客様の主張やクレームに対する対応力、説明能力が求められています。

このような状況においてより着実にお客様から信頼を得て、今後の取引にもつながる状況を作っていくためには、お客様の心理を踏まえた正しい対応の手順とスキルが必要です。そこで本講座では、クレームを信頼に変えるために必要な「クレーム発生メカニズム」から、「様々なクレームの分類方法とそれぞれの正しい対応手順」について、事例を交えレクチャー致します。

セミナー内容

- そもそも、なぜクレームは発生するのか…
- これを明確にしないと対応方法を間違える、クレーム対応の“2つの目的”とは
- クレームを信頼に変える対応のポイントとは…
- 原因別、種類別に正しく対応するためのクレームの“4種類の分類方法”とは…
- それぞれのクレームに対して、正しく対応するための手順と具体的な方法について

このような方におススメです!



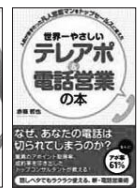
- クレーム客の言いなりになってしまう…
- クレームを“処理する”だけでなく、更に信頼関係を高められるように対応したい…
- 正しい対応の流れを身につけたい…



講師

Accept(アクセプト) 代表/トップセールス育成塾 塾長  
あか みね てつ や  
**赤嶺 哲也氏**

化成品業界大手企業の研究職を5年経験した後、最年少で米国事業所統括責任者へ。帰国後教育系企業で独自の営業スタイルを確立。3,000名を超えるお客様へ通算クローージング率75.4%を達成。その後、営業に悩む多くの企業や営業マンにその極意を広く伝えていくために独立。現在は営業コンサルティング、セミナー講師など幅広く活躍中。



**開催日時** 平成27年7月24日(金) 14:00～16:00

**会場** 大田原商工会議所

**主催** 大田原商工会議所中小企業相談所 / 日本商工会議所

**申し込み** 下記申込書ご記入の上お申し込み下さい

大田原商工会議所 行 TEL:0287-22-2273 FAX:0287-22-7643

平成27年 月 日申込

**「クレームを信頼に変える 対応法の秘訣」セミナー 受講申込書**

事業所名		TEL	
所在地	〒	FAX	
受講者氏名			

※ご記入いただきました情報は、セミナー研修会の目的以外で使用することはありません。  
※FAXの場合には、切らずにこのまま送信して下さい。