

～適切な対応で顧客満足アップにつなげる！～

クレーム対応スキルアップセミナー

「あなたの会社・お店・組織に、もしクレームが入ったら…」
その時にどう対応するか、準備は万全ですか？

「ないに越したことはない」クレームですが、
万一クレームが発生しても、対応を適切に行えば顧客満足度アップに繋がる上、
サービスや商品をよりよくなる最大のヒントが見つかることも…
本セミナーは、クレーム対応の「心構え」「顧客の心理状態の分析」「対応手順」
などの基礎をおさえながら、さらなるレベルアップを目指す実践的な内容です。

ただのクレームで終わらせず、優良顧客獲得につなげる対応ができるよう、
この機会にしっかりとスキルアップしましょう。



講師：新垣 恵子
K-コミュニケーション
代表

日 時：2018年 6月14日(木) 13:00～17:00
場 所：沖縄産業支援センター 3階 302・303会議室(那覇市小祿1831-1)
講 師：新垣 恵子氏 K-コミュニケーション 代表 ※公社登録専門家
定 員：32名 (※定員に達し次第締め切らせていただきます。)
受 講 料：公社会員：3,000円 一般：5,000円



＜カリキュラム＞

- 顧客心理とクレームの関係
*お客様の期待とギャップについて理解します。
- クレームに対する心構え
- クレームを発生のお客様の心理状態
*心理状態を知っていると対応にゆとりが生まれ、
主導権を持ちやすくなります。
- クレームの対応手順
*基本的な流れを理解します。
- 事例研究

＜講師プロフィール＞

- 1970年沖縄県生まれ
- フリーランスアナウンサーとして13年の経験を経て、
2000年からテレマーケティング会社の経営や様々な
人材育成に携わる。
- 2006年独立、K-コミュニケーションの代表として、
NLPを応用した接客やクレーム対応研修など、企業向
け研修講師として数多くの研修を実施。
- 主な研修テーマとして、接客・電話対応・クレーム・販
売力強化・コミュニケーション・笑顔等がある。
- 沖縄県産業振興公社 登録専門家



＜お申込み先＞

(公財)沖縄県産業振興公社 経営支援課 担当：金城(あやこ)、藤原
TEL 098-859-6237 FAX 098-859-6233 URL <http://www.okinawa-ric.jp/seminar>

切り取らないでこのままFAXしてください。

【参加申込書】 下記項目をご記入の上、FAX(098-859-6233)にてお申し込み下さい。

※受付完了後、セミナー開催1週間前に「受講票」をFAX致します。「受講票」が届かない方は、申込書が届いていない場合
がございますので、お手数ですが上記担当者までお問い合わせください。

貴社名	TEL	FAX	
所在地	連絡 担当者	ふりがな	
		氏名	
		e-Mail	
下記の該当する項目に○印を付けて下さい。 1. 区分：①公社会員 ②一般(非会員) ③セミナー申込の際に入会(会員料金でのご参加となります) 2. 業種：①製造業 ②建設業 ③卸売業 ④小売業 ⑤サービス業 ⑥情報通信産業 ⑦その他() 3. 会社からのメルマガ配信を ①希望する ②希望しない	ふりがな	参加者1 氏名	所属 役職
	ふりがな	参加者2 氏名	所属 役職
	ふりがな	参加者3 氏名	所属 役職

FAX送信先：098-859-6233(24時間受付)