

顧客満足度向上に繋がる

従業員向けCSクレーム対応セミナー

令和6年

2月6日(火)13:30~16:30

松島町石田沢防災センター 会議棟

【講師】

わかやま ひろみ
若山 博美 氏

Hearty りい〜す仙台 代表



クレーム対応でお困りではありませんか？
お客様のニーズや価値観は様々で、どんなに優れたサービス、良質な商品でも、どんなに美味しいお料理でもクレームをゼロにすることは不可能です。

クレームは「必ず発生するもの」と捉え、予防と対応策を備えておくことが重要です。

本セミナーでは、顧客満足の重要性を知り、クレームに対する心構えや対応の手順など、クレームの本質を体系的に学び、組織の代表者として適切な対応のノウハウについて習得します。

ぜひ皆様のご参加をお待ちいたしております。

【お申し込み方法】

下記申込欄に必要事項をご記入いただき、
1月25日(木)まで
FAXにてお申し込みください。

【お問い合わせ】

利府事務所 TEL 022-356-2124
松島事務所 TEL 022-354-3422

宮城県商工会連合会エキスパート登録専門家。
短期大学卒業後、大手電機メーカーへ入社。
大手複写機メーカーへ転職後、社長・常務取締役の担当秘書として、秘書業務に携わる。専門学校非常勤講師を経て、大手全国ホテルチェーンへ入社。
執行役員 兼 支配人として、ホテル経営業務全般に従事。
従業員ならびに他店舗新人支配人の採用・教育・指導など、人材育成、業務スキル向上に務める。
また、ISO 事務局長、委員会委員長も兼務し、他店舗の指導、改善、品質サービスの向上に貢献。
官公庁、自治体、民間企業にて新入社員～管理職研修まで、幅広い研修講師・コンサルタントとして活動中。

◆受講料 無料

◆定員 30名 (定員に達し次第、締め切ります)

※本セミナーは、会員皆さまから「従業員の資質向上を図るためのセミナー」を望む声が多かったことを受けて開催しております。昨年度も若山講師を招き、若手従業員を主とした基礎的なマナーアップセミナーを開催し、大変好評を得られました。今回は中堅クラスを念頭に初心者からベテランまで参考になる内容で開催いたします。

2/6(火)開催 『従業員向けCSクレーム対応セミナー』 受講申込書

利府松島商工会 行 FAX:022-354-4054

申込日()

事業所名		TEL	
受講者氏名 (複数のご参加可能)	①	④	
	②	⑤	
	③	⑥	

※ご記入いただいた情報は、本セミナーの出欠管理にのみ用い、その他の目的には使用いたしません。
※1事業所からの参加人数に上限は設けません。枠が足りない場合は余白等に分かりやすく記載してください。

【ご参加される皆さまへ】

当セミナーではクレーム処理やマナーに関するロールプレイとして、受講者同士でワークを行う予定です。
会場の換気や消毒は行いますが、マスクの装着等は自由とさせていただきますので、基本的な感染対策等は各自の判断にて行ってくださいますようお願いいたします。
当日、発熱や風邪等の症状がある方、体調の悪い方には資料配布や内容説明を後日行いますので、無理なご参加はお控えください。