

★クレーム対応力アップ研修

クレーム対応のコツを修得し、チャンスピンチに変えて顧客信頼を獲得しましょう！

狙い	クレームをこじらせない対応のコツを理解すると共に、顧客の信用を回復し、信頼を維持する為の対応を習得します。 [CS]
対象	経営者・マネージャー・一般社員・協力業者
内容	半日コース。所要時間3時間(休憩1回) ①クレームを理解する ・クレームが起こる背景や原因・クレームの種類 ②クレーム対応に臨む姿勢 ・3つの変化・お客さまとの信頼関係づくり(印象マネジメント) ③クレーム対応ケーススタディ ④クレーム対応の基本手順 ・謝罪のし方やお客さまの気持ちを汲んだ伝え方 ⑤アクションプラン
運営	◇主催:HORP各支部 ◇講師:(株)エンパワー21 代表取締役 能勢 みゆき(元ANA 客室乗務員) ◇定員:20名以上50名迄 ◇教材:テキスト配布
備考	