

いまお店で発生しているクレームへの 対応力を磨く！ クレームをポジティブに変える対応の極意



接客の仕方に変化が起きつつある今、クレームにも変化が起きています。

しかし、クレームが起きるメカニズムを理解していれば、
どんなクレームにも適切な対応をすることができます。

講演では、多くのクレーム対応実績を持つ益田麻実氏に
クレーム発生のメカニズムから、ネガティブなクレームをポジティブに変える対応法、
そして今だからこそ起きるクレームについてなど

明日からの接客に参考にさせていただけるヒントをお話させていただきます。



令和3年2/16(火)～3/15(月) オンライン動画1ヶ月間の限定公開

こんな方におすすめの講演です。

- ◇ 販売力、接客力をさらにワンランク上のレベルへ引き上げたい方
- ◇ コロナ禍ならではのクレームなど最新のクレーム対応を学びたい方
- ◇ クレーム対応をもう一度学び直したい方
- ◇ クレーム対応に苦手意識があり、それを克服したい方



【講演概要】

「どんな時でもお客様をファンにするクレームマネジメント」

クレームをネガティブに捉えず、お客様にファンになっていただく機会としてポジティブに捉える考え方や対応方法について、クレームが発生するメカニズムにも触れながら、お話しいたします。

益田氏のこれまでのクレーム対応と企業研修を通じた研修実績から、コロナ禍という状況でも活用できるエッセンスも盛り込んでいただいています。

【講師】 益田麻実 氏（クレーム対応コンサルタント）



短大卒業後、中央官庁の大臣官房で情報管理に携わる。

その後、広告業界を経て、大手旅行会社に転職。商品企画部で海外法人と交渉、法人営業部で既存顧客の深耕や新規開拓を担当、ブランド戦略室で「顧客満足度向上」をミッションとしたCS推進チームに在籍し、年間4万件もの「お客さまの声」が届く顧客相談室で長年にわたりクレームに対応。

その経験を活かし、クレーム対応コンサルタントとして独立開業。現在は、「お客さまの信頼をとりもどすクレーム対応」をテーマに、企業研修や講演、コンサルティングなどを中心に活動している。

【開催概要】

公開期間：令和3年2月16日（火）～3月15日（金）まで

視聴時間：約60分間

公開方法：オンラインでの講演動画公開（各自で動画公開サイトへアクセスしての視聴となります。）

※公開する動画はJASPA（一般社団法人日本プロフェッショナル販売員協会）のコンテンツです。

対象：商業第1部会 会員事業所の経営者および従業員

定員：30名 ※1事業所につき2名まで

受講費用：無料

【募集締め切り】

令和3年2月12日（金）

【申込方法】

以下の内容をこちらまでメール送信ください。

E-mail : ezaki.kei@kashiwa-cci.or.jp

①事業所名 ②申込者氏名（2名まで） ③電話番号 ④申込者メールアドレス

【視聴方法】

お申込後、ご連絡いただいたメールアドレスに、セミナー資料および視聴用のURL、パスワードをお送りいたします。メール内のURLへアクセスし、動画画面にパスワードを入力して、ご視聴ください。

動画公開期間内は何回でも視聴可能です。（お送りするメールでも、詳細をご案内します。）

※資料やURLをご案内するメールアドレスは、パソコンで受信できるアドレスをお勧めします。

※動画の内容についてSNSへの書き込みや、動画のダウンロードはご遠慮ください。

※1名の申込で複数人数の視聴、視聴会の開催などはご遠慮ください。

【お問合せ】

柏商工会議所 経営支援課 TEL 04-7162-3305 担当：江崎