

平成 29 年 5 月 8 日

組合員 各位



小売支援研修会

～クレームをチャンスに変える～
ワンランク上の接客マナー

- 開催日 : 平成29年6月21日(水)
- 開催場所 : JU東京AA会場
- 開催時間 : 午後1時～午後5時

- ◆ クレームを未然に防ぐ会話法 <話し方・聴き方>
お客様のニーズを的確に捉え、クレームを引き起こさないサービスの土壌作りのために、コミュニケーションの原点である「話し方」「聴き方」と、温かな印象を与える会話法を理解する。
 - ◇ お客様の心を開き真意を引き出す 「聴き方」
 - ◇ 相手に信頼感を与える 「話し方」
- ◆ 視点を変えたお客様対応 <お客様の“わがまま”な心理を踏まえた対応>
「安心」と「信頼」を感じて頂くために「顧客心理」を生かし、お客様の要望に迫る対応を実践していく力を養う。また、苦情の初期対応のポイントを把握し、お客様のタイプに合わせた対応法を学び、実際の対応に役立てる。

■お申込み <定員:12名>

会員No.	会社名	ご担当者名
	参加者名	参加者名

※原則1社2名までの申込みでお願いします、先着順で定員になり次第受付は終了いたします。

申込締切日:6月7日(水) FAX:048-990-8615 お問い合わせ:事務局(山崎)

【重要】6/14日以降の申込キャンセルは、キャンセル料が発生致します
お一人様1万円となります。少人数制の研修のため、ご理解の程宜しくお願い致します。