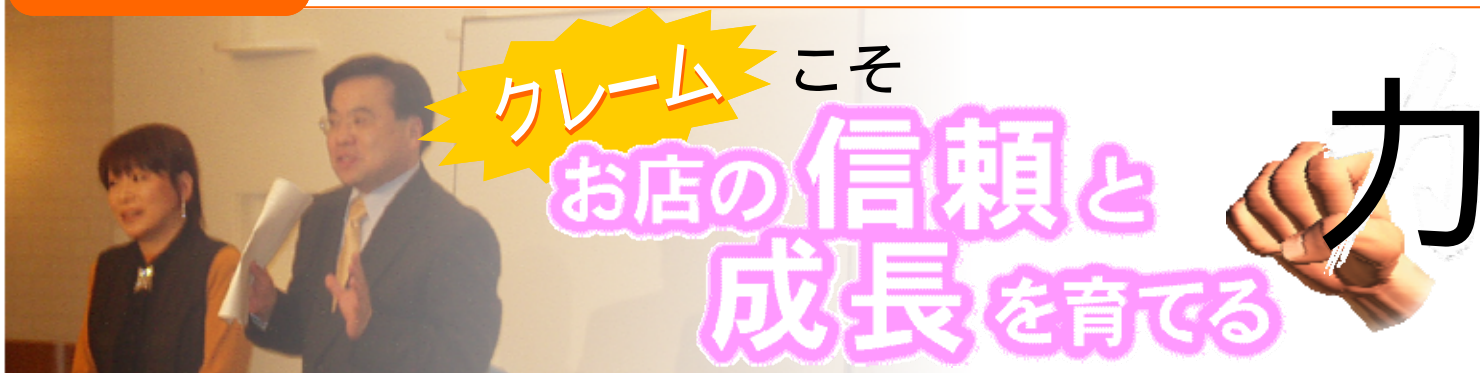


日本で唯一の
掛け合い講演！

実例をお店と苦情客に分かれて臨場感たっぷりに再現！
だから、講師と参加者に一体感があり、わかりやすい！！



～こんな時どうする？ クレーム対応のコツ！～

消費者の権利意識が強くなり、クレームが起きやすい時代になっています。クレーム対応とは苦情客の言いなりではありません。クレーム対応には、怒っている顧客と瞬間的に人間関係を作ることが重要で、コミュニケーション能力が要求されます。顧客が苦情を言った時、それらを受け止めるお店側の最初の対応が決定的な意味を持ちます。実際、苦情客に対し、対応のまずさからクレマーに変えている例が多くあります。クレーム対応時のポイントをフルに活用して顧客に納得してもらう技術を、わかりやすい掛け合い講義で実例を交えつつレクチャーします。

内容をご紹介しますと・・・

CSとクレーム
クレーム処理の手順(7つのポイント)
クレーム処理分析法
再発防止への工夫 ...他

こんな方にオススメ！

- ☑ クレームマニュアルがない！
- ☑ クレーム対応の仕方がわからない！
- ☑ スタッフにきちんとしたクレーム対応を学ばせたい！

講師ご紹介

小倉博行氏 経営コンサルタントとして、企業診断、講演、執筆などで活動現在企業診断協会千葉支部理事。
宮崎恵子氏 マスコミで声優として活動。また、コミュニケーション教育に従事。 現在国際共立学園講師。

コミュニケーションセミナープロジェクトを共同で設立。経歴を生かし、コミュニケーションの視点で分析する独自の教育方法(OM方式)を開発。また受講者と一体感を作る独自の掛け合い講演方式を生み出し、異色で臨場感に溢れ理解が早いと評判を得ている。

各業界で多くのサービスのプロを育成。全国のホテル、飲食店を始め、さまざまな施設で「接客・サービス」「クレーム対応」「接客・サービスの指導法」などのセミナー・講演活動、及び指導活動を展開。その他各企業、各種団体、及び柴田書店主催のセミナーで活動。各種雑誌での執筆活動。また、無料のメールマガジン「接客バンザイ」を月2回発信している。

著書に「なるほどと納得のいく飲食業の接客ポイント100」「リピート客を倍増させる飲食店接客法」「接客業スタッフ指導のコツ75」「飲食業クレーム対応のコツ100」(以上、柴田書店刊)「パートアルバイトの接客対応教材ファイル」(アーバンプロデュース刊)等がある。

タイムテーブル

12:30	開場・受付	*13:00までにご入場ください。		*休憩*
13:00	飲食店繁盛会より (飲食店繁盛会 代表取締役 笠岡はじめ)		15:45	小倉先生・宮崎先生への質疑
13:30	小倉先生・宮崎先生講演「クレーム対応のコツ ～15:30 ～クレームこそお店の信頼と成長を育てる力」		16:30	セミナー終了

スケジュールは変更になる可能性があります。

セミナーの詳細・お申込みは、裏面をご覧ください



開催情報

開催日時 9月14日(月) 13:00~16:30(受付12:30~)

会場 東京・秋葉原 T s 秋葉原
東京都千代田区岩本町3-5-5アーバンスクエア岩本町1F
TEL 03-5466-2020

会費 8,000円 2人目以降 6,000円/人

主催 株式会社飲食店繁盛会
〒151-0073 東京都渋谷区笹塚2-7-10 濱中ビル笹塚5F
TEL 03-5302-9841 FAX 03-5302-9842

お支払い セミナー料金は開催日の3営業日前までにお振込みください。
お振込み手数料はお客様にてご負担ください
当日お支払いをご希望の方は事務局までご連絡ください。
お振込先：ジャパンネット銀行 本店営業部 (普)2433017
株式会社飲食店繁盛会セミナー事務局



お申し込みはインターネットメール・FAX・お電話で24時間受付中!

(電話受付は夜間、留守番電話での対応とさせていただきます)

<TEL> 03-5302-9841

<E-mail> omise@hanjoukai.com

<FAX> 03-5302-9842

<WEB>
<http://www.hanjoukai.com>

FAXでのお申し込みは下記に必要事項をご記入の上、FAXにてお送りください。

氏名		参加人数	20090914
会社・店名		T E L	
メールアドレス		F A X	
ご住所		ご紹介者	DL

繁盛会のノウハウや事例を無料メルマガでお届けします。希望しない場合はチェックしてください。

飲食店繁盛会のメールマガジン配信を希望しません。

なお、このメールマガジンは、あとで簡単に解除できます。(サンプル・詳細は、飲食店繁盛会ホームページをご覧ください)

個人情報のお取り扱いについて：ご提供いただいた個人情報は、本サービスの円滑な運用の為のご連絡と(株)飲食店繁盛会の事業案内のみに利用します。



株式会社飲食店繁盛会 担当：オバク
〒151-0073 東京都渋谷区笹塚2-7-10 濱中ビル笹塚5F

ホームページより「無料レポート」ダウンロードできます
www.hanjoukai.com

お申し込みは
こちら

▶ FAX.03-5302-9842