

21世紀は創造による経営革新を
OMA
osaka management association

創造経営フォーラム

【講演会】

対象者
経営者
経営管理者
経営コンサルタント講演テーマ
どうする 顧客満足につながるクレーム対応
～苦情処理の心得と対応技術～講師
岡井保千代先生 ((株)アドバンスコミュニケーション 代表取締役)開催日時
平成26年9月16日(火) 14:00～16:00 聴講料 2,000円 会員外2,500円会場
大阪産業創造館 5階 A室 (大阪市中央区本町1-4-5 Tel 06-6264-9800)
案内図は裏面 (案内地図): <http://www.sansokan.jp/map/>

講師プロフィール

帝塚山学院大学文学部 英米学科卒。企業在籍中は教育マネジメントに携わり、その後教育インストラクターとして独立し、(株)アドバンスコミュニケーションを設立する。
一般企業、金融機関、公共団体 人材教育の場で活躍し、昨年には大阪府中小企業労務改善集団連合会の企業対象に講演し好評を得た。

講演内容

岡井保千代先生



経営者・管理者が一番頭をいためるクレーム問題をどう処理するか。
経営上重要なクレーム(苦情処理)対応について熱く語る。顧客満足につながるクレーム対応を上手にこなせれば逆に経営の業績が伸長する。具体的に学びましょう。①クレーム対応の基礎知識ではクレームは不信、不満の表れです。例えば、利用時とか購入時にお客様が望んでいたことと異なる不快な状況に対して、腹立たしく思い、その思いを苦情として訴えることです。次に②クレーム対応では心得として、あいまいな対応は避ける。話を誠実に聞き、苦情の根本原因を探ります。③不満の発生で売上減少、利益は減るが、その場を誠実に対応すると逆に、売上、収益の拡大が図れる。そして④クレーム対応のプロセスに対して、ご意見をいただくことに対して、感謝し今後のご愛顧をお願いする。⑤クレーム対応時におけるヒヤリング技術を学びます。

主催 一般社団法人大阪能率協会 創造経営フォーラム

主査 常任理事 小島薫二 副主査 窪田憲闊 副主査 藤井裕之

〒540-0029 大阪市中央区本町橋 2-5 〒アドバンスにおおさか 6階 TEL: 06-6941-2709 FAX: 06-6948-5666

共催 大阪府中小企業労務改善集団連合会

OMA創造経営フォーラム 参加申込書

一般社団法人大阪能率協会 9/16 Email: oma@crux.ocn.ne.jp HP: <http://mic.e-osaka.ne.jp/oma/>
連絡先: 事務局宛 (Fax: 06-6948-5666)

貴社名			TEL:	FAX:	
所在地	〒				
参加者	お名前	役職:	E-mail:	紹介者	
	お名前	役職:	E-mail:		
	お名前	役職:	E-mail:		