

お客様対応力UPセミナー

～お客様の気持ちをつかむ!実店舗で対応スキルを向上しよう～

瑞浪市農産物等直売所きなあた瑞浪（セミナー当日定休日、貸切）の店内を会場に接客・クレーム対応など、実践的なセミナーを開催致します！

平成31年 **3月5日**（火）9:00～12:00

会場 瑞浪市農産物等直売所 きなあた瑞浪

※会場は冷えますので、防寒対策をしてご参加ください。
会場をお間違えないよう、ご注意ください。

講師

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 契約講師

遠藤オフィス **遠藤 明日香** 先生

受講料

瑞浪商工会議所 もしくは ユーザ協会会員 **無料**

非会員の方 1,080円/人(資料代含む)

※当日集金致します。お釣りの無いようにご準備をお願い致します。

定員 30名 ※定員になり次第締切

申込締切 平成31年3月4日(月)正午まで

お問い合わせ・申し込み先

瑞浪商工会議所（担当:水野、宮地）

☎ 67-2222 FAX 67-2230

E-mail: info@mzcci.or.jp

カリキュラム

- ＜オリエンテーション＞
真のマナーとは
私がお客様だったら、何を求める？
- ＜お客様とのコミュニケーション＞
ファーストインプレッションで大切なポイントチェック
～グループ演習・フィードバック
・目・声・表情
- ＜コミュニケーションのポイント＞
話すスキル
言い換え表現をマスター
文末表現の工夫
NGワード
聴くスキル
あいづち お客様の真意をくみとる
- ＜クレーム対応で大切なこと＞
クレームの正体
絶対しては(言っては)いけないこと
- ＜総合演習＞
クレームをいただいた時の対応 ～ロールプレイング
・電話でクレーム
・対面でクレーム

[主催] 瑞浪商工会議所 [共催] 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 瑞浪地区協会 ※この事業は岐阜県からの補助金を受けています。

お客様対応力UPセミナー参加申込書

申込締切:3月4日(月)正午まで

申込先 FAX: 67-2230

事業所名			
T E L		F A X	
参加者名①		参加者名②	
参加者名③		参加者名④	

＜個人情報の取り扱いについて＞ ご記入頂いた情報は、本セミナー受付簿の作成の為に使用するほか、瑞浪商工会議所・(公財)日本電信電話ユーザ協会 瑞浪地区協会からの各種連絡・情報提供・セミナー・講座参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。個人情報の取り扱いについて同意されない場合につきましては、右記()内に○印をご記入ください。 ※個人情報取り扱いについて同意しません()