

三井住友海上経営サポートセンター 経営セミナー

定員 160名

リスクマネジメントとしての接客強化セミナー開催のご案内

- ✧ 顧客対応の不備が、クレームにつながっていませんか？
- ✧ クレームを未然に防ぎ、顧客満足度を高める接客とは？
- ✧ 現場でどのような顧客対応が望まれるのか？

厳しい経営環境において、売り上げを維持・向上させるためには、如何にお客さまから信頼を獲得し、自社のファンとして囲い込みを図るかが重要になります。

反面、企業としての取り組み自体やお客さまと直接接するスタッフの対応に不備があると、思わぬ顧客離反を招き、一度失った信頼を回復するためには、多大な労力が必要になります。

お客さまの「不」(不満足・不信・不快・不便...)が招くクレームをはじめとする接客・顧客対応上のリスクに備えるため、「リスクを招かない」、「リスクを拡げない」、以上2つのリスクマネジメントの視点について、様々な業種に多数の接客指導経験を持つ株式会社ネットワーク21の川村敦子氏が、具体的な事例や参加者の方々と交えたロールプレイング実演を通じて、わかりやすく解説していきます。

〔おもな内容〕

1. リスクマネジメントとしての接客の重要性認識
 - ・接客におけるリスク
 - ・CS(顧客満足)と接客の関係
2. リスクの種を落とさない接客のポイント
 - ・注意すべき態度(表情・アイコンタクト・ボディランゲージ)
 - ・クレームの基本的考え方と初期対応のポイント
 - ・クレームに備えるコミュニケーションスキル(聴く/話す)
3. “ケースから学ぶ”満足と不満足の間接点「あぶない場面」の対応法
 - ・ロールプレイング実演

〔講師プロフィール〕

講師 川村 敦子(かわむらあつこ)

株式会社ネットワーク21
 主席講師
 NPO法人日本ホスピタリティ推進協会認定 ホスピタリティ・コーディネータ



三重県生まれ
 大阪樟蔭女子大学別科卒
 大阪全日空ホテル、東京全日空ホテルなどを経て平成4年株式会社ネットワーク21入社。
 コーディネータ、主席講師としてビジネスマナー接客・接客をはじめとする企業研修の指導にあたる。
 大学生・高校生など若年者の就職支援にも携わり、受講者への明確な動機付けと実践的な指導を持ち味とする。

主な指導業種
 ホテル、医療機関、量販店、学校法人、商工会議所などのほか一般企業への指導経験も多数に及ぶ。

日時 : 平成20年7月24日(木)
 14:00~16:45(13:30開場)
 場所 : 三井住友海上 大阪淀屋橋ビル 16階大ホール
 参加費 : 無料
 定員 : 160名
 申込み : 申込書にご記入のうえFAXにてお申込下さい。折り返しのご連絡はいたしません。当日、会場にてお名刺を頂戴いたします。
 申込締切 : 平成20年7月17日(木)

