

秋経協・9月セミナー 開催報告

【テーマ】

「クレームはビジネスチャンス」

～クレームは歓迎すべきサプライズ～

開催日 平成 26 年 9 月 9 日 (火) 10:15~16:00

会場 ホテルメトロポリタン秋田 「さくら」



【講師 人財教育アシスト 代表 山田 泰造 氏】

平成 26 年度、第 2 回目の「秋経協・セミナー」が去る 9 月 9 日 (火) ホテルメトロポリタン秋田で、会員企業の役員、管理職、営業担当者など 22 名が参加して開催された。

企業人合宿研修所で 23 年間、指導教員を経験し独立した山田先生をお招きして顧客からの様々なクレーム対応についての講義が行われた。

《 受講感想 》

- ・クレームに対して、前向きに取り組んで行くことができるように思いました。
- ・「まず謝る」..悪くないかもしれないのに、なぜ謝るのかと、意識のどこかにありますが「気分を害したことに謝る」と考えれば...そうだなと納得
- ・クレームがビジネスチャンスにできるよう、クレームをいただいたお客様を大事にし、感謝の気持ちをもって対応して行きたい。
- ・今まで忠告してくれるお客様に対する気づきが足りなかった感があり、今後、職員全員で取り組んで行きたい。
- ・実際の事例を取り上げた講義の進め方で、大変わかりやすく良かった。
- ・非常に参考になったセミナーでした。社内展開し、実務に活かして行く。
- ・日常聞くことの出来ない事例を交えた内容で、大変充実したセミナーでした。

山田講師に対しての感想として、実務に結びつく内容で参考になった。大変分かりやすい説明であった。教え方が大変上手である。聞きやすかったなど、ほとんどの受講者が大変参考になったセミナーであったと、受講後のアンケートに答えてくださった。

受講者の皆様、大変お疲れ様でした。このセミナーで習得したツールを活用して日々の業務に大いに役立ててください。

山田先生、長時間の講義大変ありがとうございました。

