

平成30年度

# 秋経協・11月セミナー

・11月6日(火)10:15～16:00

・ホテルメトロポリタン秋田4F《さくら》

・参加者 15名

## クレーム対応の決め手と裏技 ～クレームと決別できる対応術～



講師 人材教育アシスト  
代表山田 泰造氏

- ・クレームのダメージはこんなに大きい
- ・二次クレームにするから面倒になる
- ・事例ごとの対応術が解る
- ・困ったクレームが増えている
- ・悪質クレーマーは怖くない
- ・BtoB クレームとリコールについて
- ・起こさないことが絶対不可欠
- ・クレーム客をファンにする
- ・自己の性格を知って対応法を磨く

平成30年度、第4回目の「秋経協・セミナー」が去る11月6日(火)ホテルメトロポリタン秋田で、会員企業の経営幹部、営業担当者などを中心に15名が参加して開催された。講師の人材教育アシスト代表 山田泰造氏から「クレーム対応の決め手と裏技～クレームと決別できる対応術～」と題してクレーム対応の実務を学んだ。

受講者からは「分かりやすく説明していただきよかった。」「学んだことを会社に戻り共有したい。」「クレームのロールプレイングは社内の勉強会等で実施したい。」と高評価の感想。また、「ロールプレイングの例題がもっと欲しかった。」「参加者が経験した実際の事例に基づいた対応法をディスカッションしたかった。」「参加他社の方の話を聞きたかった。」など積極的な感想も多く受講後アンケートに寄せられた。

受講生の皆様、大変お疲れ様でした。山田先生、ありがとうございました。