

パート・アルバイトの指導法！ ～もうこれ以上、気分が滅入るクレームを減らしたい～

## 「クレーム減少 根本対策セミナー」

- 日 時 : 2019年 東京会場9月4日(水) 13:30~16:30
- 会 場 : 国際ファッションセンター7 TEL 03-5610-5800 墨田区横網 1-6-1

- 今まで 6,000 件のアンケートや Web コメント、ハガキを見てきたコンサルタントが気づいたこと、お客様の立場と店舗の立場の違いを誤解していませんか？
- どの店舗にもあるクレーム報告書、覆面調査で何回指摘してもクレームは減りません。モグラ叩きです。
- クレームを減少させるには叱る・注意だけでは全く改善しません。意識を変え気づきを促し、対応方法の繰り返し練習です。

今すぐ参加申込みを！



お申し込みいただき次第、受講券と会場地図を郵送いたします。

プログラム		9月4日(水)
<p><b>開講</b> 13:30</p>	<p><b>1. 苦情・クレームは何故おきるのか</b> 1)クレームにはサービスクレームと実損の2種ある 2)不平・不満の兆候</p> <p><b>2. アルバイト・パートから社員までの指導方法</b> 1)顧客心理に気づき、意識を変える 2)心理学を利用した指導 3)クレーム対応の基本(※シート付き)</p> <p><b>3. クレームが再発しないための根本対策が最も重要</b> 1)原因分析がどこまで掘り下げられているか 2)対策の立案方法ーロジックツリー</p> <p><b>4. まとめ</b></p> <p><b>5. 質疑応答</b></p> <p>参加者特典※現場で使える『クレーム対応』シート付</p> <p>今までコンサルの年間指導を受けないと手に入る ことのなかったシートです。</p>	<p>コーチ： (株)パートナーズコンサルティング パートナーコンサルタント 山本 稔</p> <p>紹介： 大手コンサル会社にて営業、企画室、コンサルタントの全てを経験し、独立後は自らも飲食店を立ち上げる。従業員、経営者、コンサルタントの3視点からアドバイスできる。 従業員 1000 人の企業で全体研修の結果クレームが激減し、社長室に呼ばれ社長から感謝された経験がある。 参加者からは、経験と実績に裏づけられた内容は具体的で易しく実践的との評判がある。 全日本能率連盟認定： マスター・マネジメント・コンサルタント (MMC)</p>
<p>16:30 <b>閉講</b></p>		

(株)パートナーズコンサルティング行



FAX  
(03) 3676-2269

### デキル店長セミナー 「クレーム減少根本対策」 参加申込書

会社名: \_\_\_\_\_ 担当者: 役職 \_\_\_\_\_ 氏名 \_\_\_\_\_

住 所: 〒 \_\_\_\_\_

TEL: ( ) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ FAX: ( ) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

部門名	役職	参加者名	部門名	役職	参加者名

◆受講料: 1名様 10,000円 (税込み)

( )円 × ( )名 = ( )円 ( )月 ( )日支払い

◆振込先: 三菱東京UFJ銀行小岩支店 (普)0273469 口座名 (株)パートナーズコンサルティング

◆窓口: (株)パートナーズコンサルティング 中山 090-4728-9272 時間: 9:00~17:00 (月~金)

◆メールによるお問い合わせ: <https://www.p-consul.co.jp/>