ホスピタリティの真髄はここにある！

「クレーム対応と企業の危機管理」

～真の顧客はクレームの中から生まれる～

宝塚商工会議所主催

●日　時　**3月25日(水) 19時00分～21時00分**

●場　所　宝塚商工会議所会館　多目的ホール

●受講料　無料！！

クレームを言って下さるお客様はごく一部に限られ、大多数は無言で離れていかれます。

クレームに対し後ろ向きになる方は多いですが、対応次第ではお客様の信頼を取り戻し、さらにより強い顧客関係を築くことが可能になります。まさに「災い転じて福となす」です。

講演では、百貨店店長時代に経験した様々なクレーム事例を紹介し、クレームの分類法と、そのタイプごとに適切で実践的な対処法を伝授いたします。

講師　：　高橋　貞夫(たかはし　さだお)氏

大阪市立大学商学部卒業後株式会社そごう入社。一貫して人事教育を担当。99年に執行役員神戸店長に就任し、株式会社SCA社長を兼務。2000年には常務執行役員を務める。2001年常務執行役員・神戸店長として全ての業務を終え、自ら退職。同年流通業界から一転しITコンサルティング系の株式会社ブレインワークスに入社、常務取締役、シャディ株式会社社外取締役などを歴任後06年に勇退。
現在は、人材コンサルタントとして中堅・中小企業の経営・人材マネジメント研修に精力的に取り組んでいる。

参加申込書　FAX　☞　0797-84-3618　　事務局　経営支援課　胡中行

事業所名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

お名前＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

連絡先　　TEL　　FAX　　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿