

支部会・セミナー現場レポート

作成者 斎哲夫

提出日 2014/9/4

■概要

支部名	南東北支部	種別 (当てはまるものを選択)	<input type="checkbox"/> 支部会	<input checked="" type="checkbox"/> セミナー	<input type="checkbox"/> 研修
開催日時	2014/8/26 13:30～17:00				
開催場所	福島県 郡山市	郡山ビューホテルアネックス			
備考	参加者 会員 12社 24名				
	次回開催日時:2014年 9月 11日(木) 14:00～ 宮城県仙台市 ホテルモントレ仙台				

■式次第

タイムスケジュール	タイトル	講演者名
13:30～14:30	新商品説明・本部報告	
14:30～15:00	パートナー企業紹介	
15:00～16:30	「お客様の怒りを笑顔に変える」クレーム対応講座	社)日本クレーム対応協会 谷 厚志 氏

■講演内容

講演タイトル①	「お客様の怒りを笑顔に変える」クレーム対応講座
内容	<p>・学生時代より タレントとして関西拠点に活躍。大手有名企業の新商品展示会の司会者をしていた時調子に乗りすぎて 終了時に 大きな声でライバル会社の名前を読み上げる大失敗を体験。</p> <p>引退後 リクルート入社し2000本以上のクレーム対応をした経験から現在に至っている。</p> <p>身振り、手振り、迫力ある話法、そして事例をあげてのポイントを突いた解決法の紹介など 耳を傾けさせる90分間でした。</p> <p>次は 仙台会場、山形会場と 3会場で開催予定です。</p>

講演タイトル②		
内容		
総評		