

その話し方・表情・態度  
がクレームを生む！

万が一の対応をスタッフ  
に徹底していますか？

お客様を怒らせてしまった！  
そんな時どうすればいいの？

# 万が一の クレーム対応セミナー

知っておけば  
対応が変わる！

ひとつ対応を間違えると、致命傷になりかねないクレーム

クレームは“お客様の声”です。どんな時に発生するのでしょうか？対応のしかたは？今後のために、クレームをプラス志向で活かしましょう！現代のお客様は感性も情報も豊かで、特に接客サービスには大変敏感です。あなたの対応でクレームを出逢いに変えましょう！

《日 時》 令和4年10月18日（火）  
14:00 ~ 16:00

《場 所》 プラザイン水沢

《受講料》 会員 1,000円 / 一般 3,000円

《定 員》 60名

《申込み》 下記申込書に記入のうえ、  
FAXにてお申込みください

《内 容》

- ◆おもなクレーム（苦情）の原因
- ◆クレームに対する考え方
- ◆クレームは、お客様から私たちに与えられた愛のムチ
- ◆クレームはどんな時に発生するか
- ◆クレーム対応のコツ ◆接客態度・苦情ベスト10
- ◆クレームを未然に防ぐ、大きくしないためのコツ
- ◆火に油を注ぐ危険用語
- ◆モンスタークレマーへの対応は？

《注意点》 マスク着用でお願いします。

新型コロナウイルス感染症の影響により変更または中止になる場合があります。

《講師プロフィール》

かまだ しょうこ  
鎌田 昌子  
（株）セミナー東北  
チーフ専任講師



青森市出身。青森県立青森東高校、聖徳学園短期大学卒業後、TBSテレビの幼児番組「ワンツージャンプ」のアシスタント、青森テレビ「ホームミラー」のメインキャスターを務める。昭和53年4月、東洋信託銀行青森支店に勤務、窓口業務を4年間経験し退職。平成3年、司会業を開始し、同12年より（株）セミナー青森の専任講師。研修・講演は2,000回を超え、経験を活かし、接客研修等好評を得ている。現在、（株）セミナー東北の専任講師として活躍している。青森市在住。



（公社）胆江法人会

TEL:0197-24-3141

FAX:0197-24-3148

（公社）胆江法人会 行

「万が一のクレーム対応セミナー」 受講申込書

事業所名		T E L	
氏 名		氏 名	

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、参加者名簿の作成、当会からの連絡・各種情報提供の目的にのみ使用致します。