

400人のCA（客室乗務員）を育てたインストラクターが伝授！

不満を感動に変える

# クレーム対応術



納得と安心を与え接客満足度向上を目指す

クレームや苦情をゼロにするのはなかなか難しいものですが、そのクレームへどう対応するか、ということがとても大切です。クレームの対応次第ではその後の状況が180°変わってきます。そこで本セミナーでは、顧客に誠意を持って対応する方法や、むしろクレームをきっかけにファンをつくるコツなどわかりやすく解説いたします。皆さま多数のご参加をお待ちしております。

とき 令和4年 **12月1日（木）** 14:00～16:00

## 講座内容

- ◆クレームとは
- ◆クレーム対応をこじらせる3つの理由
- ◆クレーム対応基本ステップ
- ◆組織としてのクレーム対応
- ◆ケース別クレーム対応法
- ◆クレームからのファンづくり など

## 講師



Fine HR代表  
国家資格キャリアコンサルタント  
日本キャリア開発協会  
キャリアデベロップアドバイザー

つだ のりこ  
**津田 典子氏**

元ANAの客室乗務員、客室乗務員インストラクター。ファーストクラス担当、チーフパーサー。インストラクターとして4年間で新人CAを400名育成、1000名超の社員研修を担当。接客マナー講師として、社内外で登壇。その後、採用コンサルティング会社で飲食業界やサービス業を中心に10社の採用をリーダーとして担当。現在は接客・マナー講師として全国で活躍中。形を整えるだけの型を教える内容ではなく、相手と自分のところにフォーカスしたホスピタリティを発揮する接客・マナーセミナーは、各地で好評を得ている。

受講についての詳細は  
裏面をご覧ください

【受講方法】①か②をお選びください

① **会場での受講**（定員：先着 **30**名）

【ところ】朝日信用金庫西町ビル7階

※定員に達し次第締め切りとさせていただきます、お断りの方のみご連絡いたします。

② **オンライン受講**（定員：なし）

【ところ】指定なし（Zoomを使用します）

※PC、スマートフォン等の端末環境やインターネット通信環境は参加者ご自身で確保をお願いします。

※1つのメールアドレスからは1名のみ参加可能です。

1社より複数名でのご参加希望の場合には、お申込者様それぞれのメールアドレスをご用意ください。

【受講料】 **会 員：無 料**

**非会員：1,000円（税込）**

※非会員様には振込用紙をお送りします。  
振込手数料はご負担願います。

【申込方法】裏面の申込書に必要事項をご記入いただき、FAXまたは上野法人会ホームページ内「イベント情報」より「申込みフォーム」から会場受講またはオンライン受講を選択いただきお申込みください。

②「オンライン受講」を選択の場合には後日、当会より事前登録用URLメールをお送りします。

セミナー申込期限：11月21日（月）

※準備の都合上、お申込みは期限内にお願いします。  
キャンセルの場合にはご連絡をお願いします。

## 〈セミナーの受講について〉

### ① 会場での受講 を希望される方

- ◇非会員様には振込用紙を送付させていただきます。(振込手数料はご負担願います)
- ◇開催3日前までに確認FAXをお送りします。
- ◇当日、会場(朝日信用金庫西町ビル7階)にお越しください。

### ② オンライン受講 を希望される方

- ◆「インターネットができる環境であること」が前提となります。
- ◆今回は「Zoom ウェビナー機能」を利用するライブ配信セミナーです。
- ◆使用するテキストや教材はプリントしたものを事前に送付します。(データでのご案内はいたしません)
- ◆事前に Zoom のアプリを端末(パソコン・スマートフォン等)にインストールするようお願いいたします。

#### 〈お申込後の流れ〉

- 非会員様には振込用紙を送付させていただきます。(振込手数料はご負担願います)
- 申込締切後、上野法人会より開催3日前までにウェビナー事前登録用のメールをお送りします。  
お手数ですが申込時にご記入または入力された「お名前」「メールアドレス」「会社名」のご登録をお願いします。
- 事前登録完了後、ウェビナー参加用 URL が“no-reply@zoom.us”より送られます。
- セミナー開催日時に参加用 URL よりログインいただき、ご視聴ください。

#### 《会場での受講を希望される皆様へ》

必ずマスクの着用をお願いいたします。

セミナー実施に当たりましては、会場の換気・ソーシャルディスタンスに配慮した配席・消毒用アルコールの設置等、新型コロナウイルス感染予防に努めてまいります。また、開催日までの状況変化により、中止または延期とさせていただきますことがあります。その際には参加申込の皆様には事前に連絡をいたします。

#### 【オンライン (Zoom) 受講にあたってのお願い】

- ・オンライン聴講に際しての受講環境(PC、スマートフォン等の端末環境やインターネット通信環境等)は受講者ご自身で確保をお願いいたします。
- ・本セミナーを受講する際のインターネット接続費用、通信費用等は受講者にてご負担ください。
- ・受講者の端末(PC、スマートフォン等)環境やインターネット通信状況によっては、本セミナーにご参加いただけない場合や、接続が不安定(映像や音声乱れや遅延等)になる場合がございます。この場合、配信者(講演者)及び上野法人会では一切の責任を負いませんので、あらかじめ受講環境をご確認くださいようお願いいたします。
- ・本セミナーで提供するスライド、動画、画像、音声等のコンテンツの全部または一部は、本セミナーの受講用途でのみご利用ください。
- ・無断で、本セミナー資料およびコンテンツの複製(テキストの印刷、静止画でのキャプチャ、録音・録画等を含む)、上映、公衆送信、展示、頒布、譲渡、貸与、翻案、翻訳、二次的利用等を行うことは、著作権侵害となる場合があります。また講演者等の肖像権を侵害する行為にもなる場合がありますためご注意ください。

お申込は、FAX またはホームページから！

《お申込・お問合せ》

(公社)上野法人会 行 **FAX 5818-1141**

公益社団法人 **上野法人会 TEL 5818-1151**

〈ホームページ〉 <https://www.uenohoujin.or.jp/>

〒110-0015 台東区東上野1-2-1朝日信用金庫西町ビル5階

#### 【受講申込書】 12/1 不満を感動に変えるクレーム対応術 (会場受講・オンライン受講)

参加者名

受講方法  ①会場で受講  
 ②オンライン受講

法人名

(会員の場合)  
会員NO(宛名シールに記載)

TEL

FAX

メールアドレス

※オンライン参加希望の方は必ずご記入ください  
※会場参加の方もご記入ください  
※同じメールアドレスで複数人のご参加はできません

携帯電話等 (日中繋がりやすい連絡先をご記入ください)

会員以外の方、又は会員で会員NOが不明な方は住所の記入をお願い致します。

住所

- ウェビナー事前登録フォームにご入力いただく情報は、オンラインセミナー運営会社の(株)日本マネージメント・リサーチに送信されます。
- ウェビナー事前登録フォームにご入力いただく個人情報は本セミナー運用に関する業務のみで使用されます。
- ご入力いただいた情報は、法人会からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。
- お申込いただいた皆様は、当会の事業の詳細案内や事業の遂行など、当会の事業活動のためにのみ利用させていただきます。