

## お客様対応力向上セミナー



# お客様に安心感と好印象を与える ウィズコロナ時代の 接遇とクレーム対応

お客様との適切なコミュニケーションが再来店につながる！

## 長引くコロナ禍でお客様の不平・不満がクレームに！

新型コロナウイルス感染症のワクチン接種も進み、飲み薬もできたことで、お客様の来店意識もだいぶ変わり、少しずつ活気が戻りつつあります。一方、生活への制約が長引く中で、不満がたまっているお客様もあり、些細なことでクレームにつながるケースが増えています。

そこで本講座では、ウィズコロナ時代の接遇マナーと万一来店に備えたクレーム対応について実践を交えてご指導いたします。



### 講師

(株)ウィルファースト 代表取締役

## 植田 絵美子



大学卒業後4年間、日本とNYの旅行会社に勤務。1997年全日本空輸(株)に入社。チーフパーサーとして各界の著名人・要人のフライトを担当。チームコーディネーター・訓練コーディネーター・フライトインストラクターとしてキャビンアテンダント養成の実績を積み、2005年には接客力・コミュニケーション能力・各種改善提案力が認められANA「スターアワード」を過去最高得点で受賞。2007年に同社を退職。現在、客室乗務員時代に培った接客術と心理学メソッドを取り入れた接客・マナーやコミュニケーション等の講師として活躍中。2015年より東京純心大学で礼儀作法の非常勤講師も務める。

### 【講座内容】

#### ◆コロナ禍で求められる接遇の心構えと準備

- ・コロナ禍で押さえておきたい顧客心理
- ・そもそも接遇ってなに？
- ・with コロナでのサービス改善のヒント

#### ◆差が出る！すぐできる！接客トレーニング

- ・短時間でみるみる変わる接客マナー術
- ・コミュニケーション力アップでファンを獲得しよう

#### ◆丸く収めてお客様を虜にするクレーム対応

- ・現場ですぐに実践できる4つのステップ
- ・電話対応で掴むクレーム対応ロールプレー

### ■植田絵美子の他のテーマ

「新入社員研修」

「お客様の期待を超える 接客マナー講座」 他

\* 120分

\* 交通費は「東京駅」から

◆ご質問・ご相談・お見積など、お気軽にお問合せください。

◆他にも、ジャンルごとに▼ご紹介しております。

有限会社アドニス

検索

研修・セミナー・実技指導

**Adonis**

有限会社 アドニス

〒331-0801 さいたま市北区今羽町 410-1-405  
TEL.048-666-7745 FAX.048-666-7786  
E-mail 7745@s-adonis.com