

夏の研修会でクレーム対応を学ぼう！

■ 7月25日に夏の研修会（平成25年度第1例会）を開催します

平成25年度の第1例会を7月25日（木）に開催いたします。今回は、西日本ブロックの講演会でも大変好評だった、谷 厚志先生をお招きし、クレーム対応についてお話をさせていただく予定です（別紙ちらし参照）。言うまでもないことですが、どんな商売でもクレームはつきものです。発生してしまうのは仕方のないことですが、その対応いかんによって、お客様がファンにもなったり、逆に悪い噂を流されたりと大きくホテルの評価を左右することになります。しかも我々の商売は、年中無休、24時間体制ですので、必ずしも責任者が現場に居るとは限りません。ですから、いかに日ごろからホテルの体制としてしっかりとしたクレーム対応がとれるかということは非常に大事なことだと思います。また、お客様によっては、意図的にクレームを発生させ、ゆすりまがいのようなトラブルが起こらないとも限りません。こういう悪質なクレーマーにどう対処すべきかということも、ホテルの危機対応として非常に重要なテーマであると考えます。今回は、これらの課題について、谷先生にいろいろと教えていただき、ホテルオーナーの皆さま、そしてホテル支配人の方々などに大いに学んでいただこうと考えております。どうぞ、たくさんの皆さまのご参加をお待ちしています。

日時 平成25年7月25日（木）

14:30 受付開始

15:00 開講

(17:30 終了予定)

場所 フクラシア東京ステーション

東京都千代田区大手町 2-6-1

朝日生命大手町ビル 5F, 6F

講師 谷 厚志 先生

テーマ 「お客様の怒りを笑顔に変える」

会費 正会員、賛助会員 無料

(非会員様、1人5,000円)



懇親会 AW Kitchen TOKYO 新丸ビル店

18:00 開始予定

懇親会会費

<http://www.eat-walk.com/maru/>

1人 10,000円

7月25日 平成25年度 第1例会 夏の研修会 出欠確認

研修会 出席 (名) 欠席 懇親会 出席 (名) 欠席

会社名_____ ホテル名_____

正会員・賛助会員 一般 代表者氏名_____

TEL_____ FAX_____

会場準備の都合上、出欠確認は 7月10日(水) までに FAX をお願いいたします

FAX 03-5159-2392