

活動報告

■ 夏の研修会（平成25年度第1例会）が開催されました

去る7月25日に今年度の第1例会が開催されました。今回の例会では、「お客様の怒りを笑顔に変える！クレーム対応術」と題しまして、谷 厚志先生にご講演をいただきました。もともとお笑い芸人やプロの司会者をされていた方なので、軽快な語り口で聴衆を魅了し、あっという間の研修会となりました。以下に講演のポイントを報告いたします。

①クレームへの恐怖心を取り除こう！

クレームはお客様からのアドバイスです。儲かっている企業は、クレームを大切にし、そこから商品やサービス改善のヒントを得ています

②クレーム対応の5つのステップを覚えよう！

1. お詫びをする。

ただ単に謝るのではなく、何に対してお詫びしているのが明確にして、お客様の話を聞く姿勢を見せる。

2. 共感する

お客様は「解決してほしい」のではなく、わかってほしいからクレームを言う

3. 事実確認と要望確認

いつどこで何があったのか、何に対して起こっているのか、どうしたいのか、をお聞きする

4. 解決策の提示

お客様の了承を得たうえで、解決策を提示する。提示は焦らない。どんな解決策を出すのが大事なのではなく、どう出すかが大事

5. 魔法をかける

「その他に関してはご満足いただけましたでしょうか？」クロージングは謝っておわらない。「教えていただいてありがとうございました」お礼で終わる。



この他、悪質なクレマーについてのお話もあり、どう見分けをつければいいのか、悪質なクレマーに対してはどう対処すればいいのか、などのお話をいただきました。実際の現場の支配人、フロント従業員などにぜひ聞いていただきたいような内容でした。参加していただいた皆様、ありがとうございました。また、谷先生の今回の講演の内容は単行本も販売されているようです。ご興味のある方は、ぜひご一読をお勧めいたします。

例会後の懇親会は、新丸ビルにありますイタリアンレストラン AW キッチンにて開催されました。今回も100名を超える皆様にご参加いただき、ありがとうございました。

■ ネスレ日本殿よりコーヒーマシン無償提供のご提案

この度、コーヒーメーカーのネスレ日本殿が賛助会員に入会され、第1例会で商品のPRをしていただきました。皆様は、ネスカフェドルチェグストという商品をご存知でしょうか？ネスカフェドルチェグストはカプセル式の本格的なカフェシステムです。いつでも封切りの香り際立つコーヒーが簡単に作れるということで、非常に人気が出てきている商品ですが、これを一定期間、定期購入することを条件に、マシンの無償提供や、コーヒーカプセルの割引などをしていただけるとのご提案でした。

デモ機の貸し出しなども行っていただけるとのことですので、ご興味のある方は、ぜひお問い合わせください。



問い合わせ先 ネスレ日本 営業本部流通戦略部 山崎 昇様

TEL 03-6714-7842 メール Noboru.Yamazaki@jp.nestle.com

■ 懇親ゴルフ大会を開催します

別途、ご案内をさせていただいておりますが、9月20日に一般社団法人日本自動車旅行ホテル協会主催の懇親ゴルフ大会を開催いたします。ゴルフ好きの皆様、どうぞふるってご参加ください。

日時 9月20日

場所 桜ヶ丘カントリークラブ

費用 プレー代 実費 参加費 5,000円

詳細は、別送の案内書、参加申込書をご覧ください