

苦情対応及び苦情に関連する社内の改善にご興味をお持ちの経営者・幹部様、経営企画部門の方、お客様窓口担当部門の方にお伝えしたい内容です。

# 「苦情対応マネジメントの要点」セミナー

会員  
無料

主催：(株)Gサポート

一般に新規の顧客を獲得するためには、既存顧客を維持していく場合に比較して約5倍のコストがかかると言われてます。(1：5の法則)一度顧客離れが起これば失墜した信用を取り戻すために膨大な時間と労力を費やさなくてはなりません。一方、「苦情は宝の山」とも言われ顧客満足度の向上の好機とも捉えられます。つまり、苦情への確実な対応と商品・サービスの改善は、企業の評価と顧客満足度の双方を高めていく上で大変重要です。本セミナーでは、「お客様の声」をうまく受け止め、製品やサービスの向上につなげる仕組みをご提案します。

◆開催日時：平成25年 10月9日(水)

13:30~16:00(13:00開場)

◆会場：RCC文化センター 604研修室

〒730-0015 広島県広島市中区橋本町5-11

TEL：082-222-2277

◆定員：30人(先着順)

※定員となり次第お申込み受付を締め切り

ますので、お早めにお申込下さい。

◆受講料：一般 3,000円  
Gサポート倶楽部会員 無料

(当日のお申込みも可能です。)

◆講師：(有)ケイズマネジメント

代表取締役

桑原 潤 氏

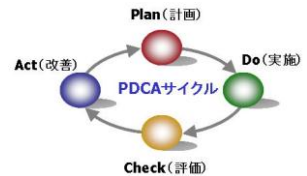
【プロフィール】

BSIマネジメントシステムジャパン(株)のISO10002(苦情対応マネジメントシステム)審査員。みずほ総研講師、アソシエイトコンサルタント、(財)長崎県産業振興財団企業インストラクター、財団法人くまもとテクノ産業振興財団 専門家登録他の要職を務めている。元公立学校の教頭職から実業界に転身。受講者の心理を捉えた分かりやすい講義には定評がある。NPO長崎県天文協会副代表理事。天体観測には目がない59歳。



## 【プログラム】

1. 苦情対応マネジメントシステムの意義・目的
2. 効果的な初動対応とは
3. 苦情対応のPDCA
4. システム構築の好事例の紹介



※ 本セミナーは、講義と演習及び講師による個別指導によって理解度を深めます。

※ 上記プログラムは、当日の受講者のニーズに即して内容を一部変更することがあります。

下記の申込書により、FAX又は当社グループHPにてお申し込み下さい。

(株)Gサポート 行き		FAX：(082) 504-0304 URL：http://www.godo.gr.jp/gs/	
「苦情対応マネジメントの要点」セミナー 申込書			
貴社名		お申込責任者名	
所在地	〒	TEL：	FAX：
			E-mail：
受講者 役職・氏名			(計 名)

※ご記入頂きました個人情報、弊社自身が行う各種サービスのご案内の目的のみに使用し、第三者に無断で提供することはいたしません。

企業のGood Practiceをサポート

株式会社Gサポート

http://www.godo.gr.jp/gs/



連絡先／(株)Gサポート 添嶋 TEL:082-504-0303