

川合健三 講師のご紹介

『クレームなんてこわくない～聴き取る力と販売力～』

ここ数年、消費者からの常識を外れたクレームが新聞紙上や雑誌・TV等々で数多く紹介され、各企業や団体では対応に苦慮しています。

一方、案外知られていないことでは、トラブルの発生の原因の多くが、お客様側・消費者側にあるのではなく、企業側・対応者側にあるということです。対応時にお客様の不満を増幅させてしまう原因が対応者側にあることが少なくありません。

長期に亘り景気が低迷している現在、従来のように売上や利益を増大させることは難しくなってきました。にもかかわらず、対応者の未熟なクレーム対応スキルによって、多くのお客様からの信用を失墜させている現実を経営者はもっと意識することが必要です。

今回のクレーム対応セミナーでは、現実的で実践的・実戦的な対応方法の話が出来ると自負していますので、受講者の皆さんのスキルアップの「きっかけづくり」になると信じております。



また、販売には商品知識が必要ですが、それだけでは足りません。「聴く力」・「聴きとる力」が備わっている販売員こそ、お客様の気持ちに沿った接客ができ、お客様の気持ちを感じ取りながら、お客様にご満足していただける接客ができる販売員といえるでしょう。「聴く力」・「聴きとる力」が備わったカウンセリングセールスをお伝え致します。

<講師略歴>

川合 健三 かわい けんぞう

K. コム、トレード代表

1974年 中央大学経済学部卒。

株式会社高島屋入社

2008年 株式会社高島屋退社

株高島屋に入社後。販売部統括担当次長、教育担当次長、お客様相談室室長を歴任。長い年に亘り、現場でクレーム対応に従事。08年独立し、企業や各種団体等で、クレーム対応コンサルタントとして活躍中。

<著書>「クレーム対応が会社を伸ばす」

<メディア出演・掲載>

○日経産業新聞 ○岐阜新聞

○TBS テレビ「さんまのからくりTV」でアナウンサーへのビジネスマナー指導