

## 『私はこうしてクレームを解決した。どやっ！』

～〇〇が繋がったら、そこがクレームの出口でっせ！～



年間テーマ 「つ・な・ぐ」

**CA会はクリーニングアドバイザーとしてお互いのスキルを磨きあう活動の場です。**

◇クリーニングアドバイザーとは…ファッションライフを楽しむ方々に、安心してクリーニングをご利用いただけるよう、クリーニングに関する相談やご要望にお応えでき、提案できる受付のプロフェッショナルです。

今回の勉強会は受付で実際に起こったクレーム事例を出し合います。そこから見えてくるお客様との関係性を見直してみませんか？クレームに繋がらない様に、どのような背景が隠れているのかを「きづき」、新たな関係性を「つなぐ」ように第3回目の勉強会では、「クレーム」を題材にCA会初の試みであるハイブリット勉強会を開催いたします。第1部の講演は元吉本興業で数々のトラブルを解決した「謝罪マスター」の竹中功氏による「私はこうしてクレームを解決した」のお話をして頂きます。ご参加をお待ちしております(^v^)/

## 【 2021年度 第3回勉強会 】

ZOOM と会場のハイブリットでの開催です！

◆第1部 講演…『私はこうしてクレームを解決した』  
謝罪マスター：竹中功氏

元吉本興業で芸人のトラブルを解決した経験を踏まえ、現在は危機管理や刑務所釈放教育員を務めています。経験の中でクリーニング業にも通ずるクレーム対応の話をして頂きます。

## ◆第2部 グループディスカッション

リアル班とzoom班に分かれ、体験したクレーム内容を出し合い、そこからどう解決したのか、お客様との関係性に重点を置いたディスカッションを行います。

## ◆第3部 紙芝居ロープレ

模範ロープレとして、紙芝居仕立てでクレームの流れをみます。

## ★新CA紹介：本年度の新CAをご紹介します。

インタビューもあるかも！

※オンライン講座は【android スマホ、android タブレット、iPhone、iPad、PC、ノートPC】のいずれかがあれば参加できます。グループディスカッションもありますのでPCの方はカメラ機能の使用をお願い致します。

日時：2022年3月3日(木)

13:00～17:00(予定)

参加費：3,300円(税込み)

## 【Zoom参加の方】

- ・接続テスト12:50~/入室時間13:00～
- ・会場：Zoom ミーティングルーム

## 【リアル(会場)参加の方】

- ・12:45受付開始
- ・会場：日本クリーニングセンター  
東京都文京区後楽2-3-10 白王ビル2F
- ・定員：30名

こんな解決法もあったんだ！

お客様はこうして欲しかったのか！  
気が付かなかった！

## 【お申込方法】(メール受付)

- 1：メールに記載の《必要事項》を返信してください。
- 2：申込締切りまでに、参加費をお振込みください。(請求書、振込用紙の発行はありません。)
- 3：入金の確認が取れ次第、受付完了のメールを致します。

★Zoom参加の方には、3日前までに当日の参加URLをお送りいたします。

**申込み締切り：2022年2月20日(日)**

※申込み後のキャンセルおよび返金はお受けしていません。

## 新CA歓迎会 同日開催！

飯田橋「ビストロクオン」 会費CA 4,000円 / 新CA 2,000円

★お申込み方法…勉強会にお申込みの方へ、参加確認をメールでお伺いします。

※会費は、現地で回収いたします。

※当日キャンセルの場合、キャンセル料が発生します。予めご了承ください。