

参加費無料！
&
参加特典付！

エステティック業界向け

プロが教えるクレーム対応実演セミナー

～あなたの店舗にも忍び寄るクレーマーの実態とその対処方法～

あなたは今まで苦情やクレームで悩まされた事がありますか？また、知り合いの店舗がクレーマーによる被害で悩まされた経験がありますか？

現在、エステティック業界では、「クレーマー」による被害が年々増加しており、クレーマー対策の構築は企業・個人のサロンにおいても必要不可欠な重要な事項の一つとなっていました。ところがほとんどの場合、クレームの悪化は初期対応の不備から来るものだということが一般には認知されていません。対処マニュアルの設置、スタッフ教育などと安易に思いがちですが、初期対応はクレーム対応以前の問題であることを知っておく必要があります。

そこで、当セミナーでは、クレーマーへと発展してしまう場合や悪質クレーマーによるクレームを受けた場合の対処方法を、ケーススタディーを通じてご理解いただきます。

この無料セミナーを有効活用していただき、今後、クレーマーを恐れず、健全かつ安全に貴社業務を遂行できる1つの石柱にしていただければ幸いです。

【セミナー詳細】

題 目 : プロが教えるクレーム対応実演セミナー

提供 : 日本アイラック株式会社

「SOSA」エステティック版のご紹介

提供 : 有限会社 ZAP

エステ専用保険「びすけっと」のご紹介

提供 : 有限会社 IQI

苦情・クレーム無料相談会

定 員 : 20名 (定員になり次第締め切らせて頂きます。)

日 時 : 平成21年6月24日(水) 14:00 ~ 16:00

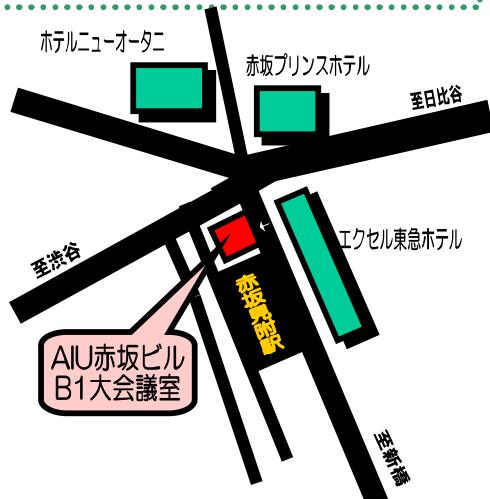
場 所 : 東京都港区赤坂3-1-2 AIUビルB1 大会議室

交 通 : 東京メトロ 銀座線/丸の内線 赤坂見附駅下車

ベルビーレ赤坂出口 徒歩30秒

ご来場の際は公共交通機関をご利用下さい。エステ保険に既に加入の場合は題目のみ内容が重複するのでご了承下さい。

★参加申込はFAXにて:03-6416-1800 (定員になり次第締め切らせて頂きます。)



セミナー参加申込書			
店舗名			
法人名 (個人事業主の場合は無記入)			
代表者名		来場者数 (1社2名迄)	名
連絡先 店舗 本社	TEL		
	FAX		
	E-Mail		



●SOSAとは…

SOSA(ソーサ)とは苦情・クレーム処理・対応のエキスパート集団である「日本アイラック株式会社」が提供するサービス商品「C-SOS(クレームサポートアウトソーシングサービス)」を、比較的クレーム数の少ない事業者様向けに開発したサービスの総称です。

Shared Out Special Assistance

(特別な支援を皆で共有する)

●「C-SOS」は理想のお客様センターをアウトソーシングにて構築するサービスです。

「C-SOS」の場合、加入プランはフルカスタマイズ(必要なサービスを必要なだけ提供)が可能ですが、比較的クレーム数の少ない事業者様には割高なサービスとなってしまいます。

SOSAでは「C-SOS」の主要サービスのうち店舗経営上、最低限必要とされるサービスを限定パッケージングすることで安価で高品質なサービスの提供を実現しました。

●「SOSA」エステティック版【サービス概要】

「SOSA」会員に対しては、会員がエステサロンの営業に関して、エステサロン利用者(お客様)から苦情・クレームの申し立てがあった際に、その苦情・クレーム対応の専門家達(損害保険会社出身者を含む)が解決をご支援するサービスです。苦情・クレームに関してお困りのことがありましたら、まずは、「苦情・クレーム相談ホットライン」にお尋ねください。

1店舗あたり 月々5,250円 で下記のサービスが受けられます

【会員サービス】

会員専用の「苦情・クレーム相談ホットライン」によるお客様への対応相談、解決する為のアドバイス等。

・平日・土・日・祝日：9:30～17:30

※会員からのご相談に対応します。(お客様との直接対応は致しておりませんので、ご了承下さい)

【会員限定有料サービス】

会員が利用者との苦情・クレーム解決に際して、面談が必要な場合、会員と同行し、利用者との苦情・クレームの解決を図ります。なお、解決に要する、見舞品・解決金、弁護士費用等は会員の実費負担となりますので下記をご参照下さい。見舞品・解決金の水準については隨時アドバイス致します。

★利用者との面談折衝への同行対応

費用：1事案 21,000円

(その他交通費・宿泊費は実費)

レベル1

★同上(消費者センター等への持込み事案)

費用：1事案 31,500円

(その他交通費・宿泊費は実費)

レベル2

★同上【難クレーム(モラル、弁護士、警察介入事案)】

費用：1事案 52,500円

(その他交通費・宿泊費・弁護士費用等は実費)

レベル3

●セミナー参加特典！

今回のセミナーにご参加の後、3ヶ月以内に「SOSA」へ新規にご加盟いただける事業者様には特典として入会金(通常：10,500円)を無料とさせていただきます。

【サービス提供会社】

商号：日本アイラック 株式会社

代表者：代表取締役社長 国原 秀則

所在地：東京都新宿区四谷 3-2-1 四谷三菱ビル 6F

TEL：03-5360-1391(代)

FAX：03-5360-1390

URL：<http://www.i-rac.co.jp>

【SOSA 募集管理事務局】

商号：有限会社 ZAP (C-SOS 販売総代理店)

代表者：代表取締役 地村 健太郎

所在地：東京都渋谷区神泉町 3-4-206

TEL：03-5784-2263(代)

FAX：03-6416-1800

URL：<http://zeroart.jp/csos/>