

「法人顧客の信頼を得る謝罪の流儀」

～元日本マイクロソフト品質責任者がお詫び訪問で学んだこと～



ビジネスシーンで遭遇する顧客とのトラブルに皆様はどのように対応されていますか。間違った対応は当該顧客を失うにとどまらず企業全体の信用力低下にもつながりかねません。

日本マイクロソフトの品質責任者として3年間で566件のお詫び訪問をした越川氏は、「怒ることはリクエスト」と考え、相手の怒りの本質を分析して顧客との信頼関係を構築しました。

本セミナーでは、越川氏から「謝罪の流儀」を学びます。

経営者、経営幹部の方々をはじめ、ビジネスパーソンの皆様のご参加をお待しております。

記

【日時】2018年8月27日(月)15:30～17:00(受付開始 15:00)

【講師】越川 慎司 氏

株式会社クロスリバー 代表取締役

元日本マイクロソフト 業務執行役員

【プロフィール】

通信会社などを経て、2005年米国マイクロソフトに入社、最高品質責任者や Office ビジネス担当役員などを務める。2017年に起業し、日本企業の働き方改革を支援している。

マイクロソフトでは品質責任者として566件の謝罪訪問を実施。「怒ることはリクエスト」という見解の下、相手の怒りの本質を分析しながら、さまざまなテクニックを駆使して信頼関係を強固にしてきた。

【セミナー内容】

1. 究極のコミュニケーション術
2. 人を巻き込む方法
3. ストレスを溜めない方法ほか

【会 場】投資育成ビル(渋谷区渋谷3-29-22)701号室(7階)

・JR渋谷駅の埼京線ホームから新南口改札を出て、右へ2軒目のビル

・地図 <http://www.sbic.co.jp/main/company/access.html>

【受講料】無料

【問合せ】東京中小企業投資育成(株) ビジネスサポート部 須永

TEL0-3499-0755 / FAX03-3499-0819

【申込み〆切り】**8月24日(金)** までに、ホームページ

http://www.sbic.co.jp/main/fronts/seminar_list からお申込みいただくか、以下の受講申込書にある必要項目をEメール:gyoshi-seminar@sbic.co.jp へお送りください。なお、本受講申込書のFAXによるお申込みもできます。お申込の受付は、先着60名とさせていただきます。お申込者数が60名を超えた場合には、お申込は終了となりますので、ご了解下さい。

【受講票】本セミナーは、**受講票等はありません**。当日1階にて受付願います。なお、受付開始時刻は、セミナー開始時刻の30分前からです。

以上

受 講 申 込 書

東京中小企業投資育成(株) ビジネスサポート部 須永 行

F A X : 0 3 - 3 4 9 9 - 0 8 1 9 Eメール : gyoshi-seminar@sbic.co.jp

8月27日(月)開催

「法人顧客の信頼を得る謝罪の流儀」

～元日本マイクロソフト品質責任者がお詫び訪問で学んだこと～

◆ 貴 社 名

◆ 貴社業種

◆ お役職／部署／お名前 (複数参加可)

◆ TEL／FAX

_____ / _____

◆ E-mail

◆ 弊社からの投資について(どちらかに○をお書き込み下さい。)

既投資先企業()

未投資先企業()

情報の取り扱いについて

ご記入いただきました個人情報は、参加者名簿として、またセミナーの企画・運営・実施のため使用する他、関連するアフターサービス、必要な情報の提供及び投資育成制度に関する各種ご案内のために使用します。