

# 第40回セミナー活動報告 report

中村友妃子先生による、クレーム対応実践講座



## 「こんきりメールのためのメールへのとりくみ方を考える」

受講生に大好評  
目からウロコの心構えが豊富。

あらためて一から考え方をなおさねば。  
現場に密着したわかりやすい内容  
などなど

## 二次クレームのなったお詫び文から編み出した二次クレームにならないお詫び文の書き方



- ・これまでの手紙でやってはいけなかったことがわかった。
- ・事例が具体的。
- ・実践的。
- ・ここまで素晴らしいお詫び文がある。

二つのテーマとも、クレーム対応で避けられないツール。  
それだけに、慎重かつ繊細な相手とのやりとりの大切さを教えていただいた講義でした。  
中村先生の熱血ご指導、ありがとうございました。  
ご出席くださった皆様、企業へ感謝申し上げます。