

販路開拓のデジタル化での、マイナスの反応を怖がらない！適切な対応を覚えれば OK！

デジタル上での接客力向上！

3 大ネットトラブル 対応セミナー

- ※クレームのメールが来たけど、どう返信すべき？
- ※メール返信に時間を割きたくない…
- ※ネットでの口コミ評価が低い…どう対応したら…

ネットにおける購入の利用割合は年々増加傾向にあり、中小企業が売上を伸ばすためには販路開拓のデジタル化は不可欠な時代になっています。ただ一方で、リアルでは発生しなかったネットを介したクレームや誹謗中傷などが不安な事業者も多いのではないのでしょうか。ネットでの誹謗中傷などは会社の信用や業績に関わり、放置するのは危険です。そこで今回、ネットを介した口コミやクレームへの対応法を学ぶセミナーを開催いたします。対策をわかりやすく解説いたしますので、上記に悩みを抱える事業者様、これからネット販売などをチャレンジされる事業者様など、是非ご参加ください！

開催日時：8月7日(水) 14:00～16:00

会場：コラッセふくしま 5階 研修室
(福島市三河南町 1-20)

受講料：無料(会員・非会員問わず) 定員：30名(先着申込順)

対象：中小・小規模事業者

◆お問い合わせ TEL:024-536-3900

●ソーシャルメディアを介したトラブル

- ・個人利用上の注意、リスク等
- ・無用なトラブルを予防する「ソーシャル会話力」
- ・様々な炎上事例はなぜ大事になったのか

●クレームメールへの返信義務

- ・クレームメールの特性
「メールが来たら電話」は正解か？
- ・クレームメール返信の基本 12項目
- ・返信例と押さえるべきポイント
- ・クレーム対応の諸注意

●口コミへの対応

- ・口コミへのお客様の印象
- ・口コミ低評価／ブログ低評価記事への返信
- ・ネットを活用してクレームを未然に防止する 等

主 催：福島商工会議所



講師 永友一朗 氏

Web コンサルティングでは SEO 上位表示／引き合いや新規顧客獲得／売上増加事例多数で、起業予定者から Web システム会社 (IT のプロ) まで幅広いクライアントに助言指導中。特に本来大企業向けだった「ペルソナシナリオ法」を中小零細事業所の HP 改善場面にも利用し「HP のあり方そのものを見直す」手法でホームページの“営業力”を高める仕組みが評価され全国から講演依頼多数。

★下記より FAX にてお申込みいただくか、右記二次元コードからお申込みください。



福島商工会議所 行 FAX: 024-525-3566 2024 年 月 日

業 所 名		T E L	
所 在 地		F A X	
受 講 者 氏 名	※複数名のお申込み可能です		