

無料
オンライン



Content
Point

協会員限定

講演時間
ポイントを濃縮した
60分

約10日間の
アーカイブ配信
付き

具体的な事例を交えて
わかりやすい

○ 知らないまま接客するのが一番怖い！

クレーム対応は、時間・労力の損失、担当者の精神的負担、企業イメージ悪化など多くの支障が生じる一方、ウェディング業界は、高額商品でありお客様の期待値も高いことからクレームが発生しやすいとも言えます。

今回は、なぜ、どのような状況で、クレームが発生するのか？現場では具体的にどのようなクレームが発生しているのか？クレームが発生しないためには？等、クレーム・コンプレインに関する未然の防止から発生後の対処まで、具体例と共にわかりやすくお伝えいたします。

日程

2026年 1月 29日 (木) 14:00-15:00
2/9までのアーカイブ配信つき！

期間内お好きな時間に
何回でも視聴可能！

方法

ZOOMを使ったオンライン
顔出し不要、スマホOK！

講演

モタイ 将行 氏

株式会社COTUCOTU 代表取締役

2005年、都内結婚式場に入社。ウェディング、レストラン、料飲サービス部門などで25,000組を超える結婚式と在職中の17年間で起きた様々なクレーム対応を経験、ブライダル&ライイベントの現場責任者として年間婚礼数2000組達成のV字回復を現場から牽引。「人が変われば現場が変わる」を信条に接客改革を実践してきたキーパーソン。2022年に株式会社COTUCOTUを設立。現在は結婚式場を始め、住宅メーカー、飲食業界、医療業界などを中心にホスピタリティの向上を目的とした接客指導を中長期的に実施。また短期の企業研修も行っている。



お申込みはこちら ➞

協会員対象のため協会員以外の方はご参加いただけません。
アーカイブ配信のみ視聴希望の方も必ずお申込みください。
アーカイブ配信URLは全てのお申込者にご案内いたします。



全米ブライダルコンサルタント協会日本オフィス

東京都中央区日本橋人形町3-1-17日本橋人形町石井ビル6階
Email : office@abc-japan.org TEL : 03-5642-7500
URL : http://www.abc-japan.org

