



“明日から使える”クレーム対応スキルをマスターする！

“売り上げアップにつながる”クレーム対策講座

4つのクレームレベルに合わせた具体的対応スキルと心構えが学べます

研修目的

- (1) “ピンチをチャンスに変える”クレーム対応基本手順を習得する
- (2) 悪質なクレームも慌てず対応できる具体的スキルと知識を習得する
- (3) 企業として必要なリスク管理対策が構築できるようになる

日時 平成29年 **7月26日(水)**
9:30~16:30

講師 マナー・ソリューション 代表
樋口 ひとみ氏

会場 京都商工会議所(京都市中京区烏丸通夷川上ル)
※京都市営地下鉄烏丸線「丸太町」駅南6番出口直結

受講料 京都商工会議所会員 **17,280円**
一般 **25,920円**
※消費税込



NTTsolcoにて社員研修ならびに人材育成を担当。退職後、心理カウンセラー・NLPプラクティショナー等資格を習得。独立後、企業研修・講演・公開セミナー・人材育成コンサルティングなど多数実施。現場で培った“お客様対応スキル”と、企業研修で広がった“具体的スキル”を、“心理的側面”と合わせた研修・講演は、「これが、聴きたかった！まず、やってみます」等好評を得ている。

- | | |
|--|---|
| <p>1. クレーム対応の心構え 【グループ討議】</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) クレームの種類 (2) クレームのレベルと心構え <p>2. ホスピタリティマインドとお客様視点思考スタンス</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 普通のお客様をクレーマーにしない (2) 顧客ロイヤリティの獲得 (3) クレーム発生のメカニズム (4) ホスピタリティマインドとお客様視点思考スタンス (5) グッドマンの法則 <p>3. クレーム対応基本手順 ~ピンチをチャンスに変える~ 【演習】</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) クレームを持ち込む顧客心理 (2) 4つの手順 <ul style="list-style-type: none"> ①初期対応で大切な3つのスキルと具体的フレーズ ②効果的な質問の種類と方法 ③クレームをやわらげるコミュニケーション ④優良顧客に変えるクローゼング | <p>4. ハードクレーマー対応 ~企業としてのリスク管理対策~</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) ハードクレーマー対応の心構え (2) 組織で対応 (3) バックアップシステムと具体的フレーズ (4) タイプ別クレーマー対応 (5) 補償のボーダーラインの考え方 <p>5. モンスタークレーマー対応 ~クレーマーの強要をはねのける~ 【演習】</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) モンスタークレーマー対応の心構え (2) モンスタークレーマーがねらうスキとよくある手口 (3) モンスタークレーマー対応のポイント (4) モンスタークレーマー対応に必要な法律知識 (5) モンスタークレーマーが言葉に詰まる対応話法 <p>6. 企業として準備できるリスク管理対策を考える 【ワーク】</p> |
|--|---|

お申込み・お問合せ/京都商工会議所 会員部 人材開発センター (〒604-0862 京都市中京区烏丸通夷川上ル)

1 FAXまたはwebサイトからお申込み下さい。
▶FAX: 075-222-2612 TEL: 075-212-6446
e-mail: jinzai@kyo.or.jp
▶京商ビジネススクール で **検索** (URL: http://www.kyo.or.jp/jinzai/)

2 お申込み後、速やかに下記口座までお振込み下さい。
振込手数料はご負担頂きますようお願い致します。
▶京都銀行 本店営業部 (普) No.5017759
口座名: 京都商工会議所 研修口

※開催日の1週間前に受講証をFAX致します。なお、申込人数が少ない場合には開催を取りやめる事があります。
※開催日の5営業日前を過ぎてからの受講取消については受講料の返金をいたしかねますので、ご了承ください。ただし、代理出席は可能です。その際はお早めにご連絡ください。

H29年7月26日 036 『“売り上げアップにつながる”クレーム対策講座』 申込書							
会社名	事業内容				TEL		
所在地	〒				FAX		
受講料	円 ×	名分	振込日	月 日 (振込・振込予定)	請求書 (○印)	要・不要	
申込責任者	所属(役職)名			e-mail			
受講者名 (フリガナ)	所属部署名 (役職名)			e-mail		年齢	

本申込書にご記入いただいた個人情報は、本講座の実施・運営のために利用するほか、京都商工会議所に関する各種情報提供の目的にのみ使用致します。
★人材開発センターではオーダーメイド研修の実施、講師派遣も行っております。お気軽にお問合せ下さい★