



クレーム対応はテクニックだけでは解決できない!! お客様をファンにするクレーム対応セミナー

面白いほど使える心理効果を体得し、人間力を高めよう

研修目的

- (1) クレームは対応ではなく対応だと理解し、CS向上に繋げる
- (2) 心理コミュニケーションを入れた聴き方・話し方を体得する
- (3) 自身のコミュニケーションの癖を知り、苦情を招かない人になる

日時 平成30年 **1月18日(木)**
9:30~16:30

講師 ヴォイスシーナ 代表
加藤 しおな 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



(株)USEN退職後、MC・ナレーション・研修講師として実績を積み、1998年(株)パナソ入社。研修チーム責任者に就任し、研修企画・立案・筆頭講師として各種ビジネスセミナーやコミュニケーション心理効果研修を専門とする。2006年独立。企業・自治体・大学など多方面にて、リピート率の高い参加型研修を展開。

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

- 1. はじめに** 【グループ討議】
 - (1) アイスブレイク
 - (2) 研修の目的
- 2. CS顧客満足とは ~CS定義~** 【演習・グループ討議】
 - (1) 時代が求める顧客満足そして感動とは?
 - (2) CS五大基本要素
 - (3) あなたの洞察力チェック
 - (4) ケーススタディー
- 3. クレームの基本 ~苦情との違い~** 【演習】
 - (1) クレームとは何か? 苦情との違いを理解する
 - (2) クレーム応対度チェックシート
 - (3) クレームの種類を把握する
- 4. 心理的影響 ~人材力アップ~** 【演習・グループ討議】
 - (1) 顧客心理で行動が変わる。クレームになりやすい人とそうでない人の基本
 - (2) 自身のコミュニケーションの癖を知る
 - (3) 第一印象の重要性

- (4) 固定観念を取り除く
- (5) 受け止め方が重要
- 5. クレーム対応1 ~積極的聴き方~** 【ペア演習】
 - (1) クレーム対応基本の流れ
 - (2) 傾聴姿勢と効果的な座る位置・アイコンタクト
 - (3) 傾聴のピラミッド・相槌
- 6. クレーム対応2 ~心を開く話法~** 【演習・グループ討議】
 - (1) お詫びの位置の紹介変化で受ける心理
 - (2) クレーム応対満足度要因ベスト5から見るプラスαの言葉を考える
 - (3) 周辺言語
 - (4) 敬意表現マジックフレーズ
 - (5) アサーティブコミュニケーション
 - (6) ケーススタディー
 - (7) 解決策の提案法
- 7. 最終手段の紹介**
悪質クレーマーやリピートクレーマーの対処法

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、セミナー1週間前までに下記口座にお振込み下さい。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

※開催日の約1週間前に申込責任者または受講者宛にメールにて受講証をお送りします。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致しかねますので、ご了承下さい。ただし、代理出席は可能です。その際はお早めにご連絡下さい。

H30年1月18日 075 『お客様をファンにするクレーム対応セミナー』 申込書

会社名	事業内容	TEL	
		FAX	
所在地	〒	受講料	円 × 名分
		振込日	月 日
申込責任者	所属(役職)名	請求書(○印) → メールにて送付致します。 e-mail	
		要・不要	
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係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★