



# 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

クレーム対応で面白いほど使える心理効果とは？

## 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) 心理効果を入れた聴き方・話し方を体得する
- (3) 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 2020年 1月22日(水)  
9:30~16:30

講師 ヴォイスシーナ 代表  
加藤 しおな 氏

会場 京都経済センター (京都市下京区四条通室町東入)  
※阪急「烏丸駅」、地下鉄「四条駅」下車すぐ 26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)パソナ入社。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マ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 19,800円  
※消費税込 一般 29,700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
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) クレーム対応度チェックシート
  - (3) クレームの種類を把握する
4. 心理的影響 ～人財力アップ～ 【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 ～積極的な聴き方～ 【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) クレーム対応満足度要因ベスト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
- (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 研修事業課

webサイトからお申込み下さい。

▶  で

(URL : <http://www.kyo.or.jp/jinzai/>)

※FAXでお申込みされる場合は、本冊子内の「申込用紙」をご利用ください。

ご不明な点等ございましたら下記までお問合せ下さい。

- ▶ TEL : 075-341-9762
- ▶ e-mail : [jinzai@kyo.or.jp](mailto:jinzai@kyo.or.jp)
- ▶ 所在地 : 〒600-8565 京都市下京区四条通室町東入



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。  
お振込は申込会社名もしくは受講者名にてお願い致します。

▶ 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

# 京商ビジネススクール申込用紙



FAX でのお申込の場合

セミナー名		開催日	月 日
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)	
e-mail			※左記 e-mail アドレス宛に 請求書及び受講証を送付致します
受講者名 (ふりがな)	年齢	所属部署名 (役職名)	e-mail
	歳		
	歳		
	歳		
	歳		
	歳		

※本紙は、FAX 専用お申込用紙です。複数の研修をお申込される場合は本紙をコピーしてご利用ください。

※①ご記入頂きました個人情報、本事業の管理・運営のため、本所の各種連絡・情報提供に利用させて頂くほか、講師及び講師所属企業に受講者名簿（企業・団体名、部署名、役職名、氏名、事業内容）として提供する場合がございます。

②本所 又は 報道機関等によって撮影された写真が本所広報物や新聞・テレビ等の媒体及び関連ホームページ等で公開されることがありますので予めご了承ください。

③セミナー中の個人による撮影・録音等は固くお断りいたします。

★下記宛に FAX にてお申込ください。



京都商工会議所 会員部 研修事業課 宛

075-341-9795