



# すべてをチャンスに変える！ クレーム対応力向上セミナー

自信を持って対応できる具体的なスキルを身につける

## 研修目的

- (1) 複雑化するクレームの傾向や対応の心構えを学ぶ
- (2) クレーム客をファンに変えるスキルを身につける
- (3) クレーム対応に有効な言葉遣いと話し方を習得する

**日時** 平成28年 **6月21日(火)**  
9:30~16:30

**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

**講師** ハートリンク 代表  
人材開発コンサルタント  
**阿部 紀子氏**



銀行、コンサルタント会社勤務にて、秘書業務、雑誌・書籍編集を経験。1987年に独立。企業などの従業員研修、大学・専門学校の講師、企業内教育マニュアルの制作業務に携わる。セミナーや研修では「形だけではなく心を教える講師」として評価が高く、ファンも多い。顧客の要望に応じて研修をカスタマイズするためリピート率90%以上を誇る。

### 1. クレームの本質を知ることが、適切な対応の鍵

- (1) クレームはチャンスです！
- (2) クレームと不当要求の見分け方
- (3) クレーム発生の原因をきちんと知る

### 2. あなたのクレーム対応力チェック

- (1) こんな対応はNGです！ 【グループ討議】
- (2) あなたのクレーム防止度は？ 【チェックリスト】
- (3) あなたのクレーム対応力は？ 【チェックリスト】
- (4) トラブル・苦情防止のための心構えと基本行動

### 3. クレーム客をファンに変えるコツ

- (1) お客様の心理に沿った対応をする
- (2) お客様の求めるものに沿わないと失敗する
- (3) 怒りが鎮まる対応のコツ
- (4) 「その態度はなんだ！」と言われたら 【演習】

### 4. 怒りを鎮め、怒りを満足に変える言葉遣いと話し方

- (1) こんな言葉遣いが怒りを増幅する

- (2) 怒りを好印象に変える言葉遣い 【演習】
- (3) 効果的なクレーム対応の話し方

### 5. 対面でのクレーム対応のコツ

- (1) 相手の心理に大きく影響を与える態度 【演習】
- (2) 相手の心理を考察しながら対応する
- (3) 「お前じゃだめだ！社長を出せ！」と言われたら 【演習】

### 6. 複雑なクレーム、悪質なクレームへの準備はできていますか？

- (1) 二次クレームになったら
- (2) 上司との連携の手順やマニュアル作成
- (3) 最近の悪質なクレームの傾向を知っておこう！

### 7. クレームは企業の財産と捉えよう！

- (1) クレームは大切な情報源です！
- (2) クレーム対応の報告書のフォーマット
- (3) あなたの会社はクレームを防げますか？ 【診断シート】
- (4) あなたの会社はクレーム対応の準備や対策が万全ですか？

### 8. 人間力をアップして会社を救おう！ 【グループ討議】

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。

H28年6月21日 022 『すべてをチャンスに変える！クレーム対応力向上セミナー』 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★

テーマ別研修  
プレゼンテーション・シミュレーション