

# 発生原因や顧客心理の分析、タイプ別対応、未然・再発防止策まで クレーム対応の4つのステップを身につける

テーマ別研修  
コミュニケーション

## 研修目的

- (1) クレーム対応の基本である接遇力を身につける
- (2) クレームの発生原因や顧客心理の分析から再発防止策を考える
- (3) クレームのタイプ別対応策について学ぶ

**日時** 平成30年 **7月20日(金)**  
9:30~16:30

**講師** 株式会社ビー・プランニング 人財育成部門 代表  
**磯部 裕子** 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



ANAに入社、25年間グランドスタッフとして国内線旅客ハンドリングに従事する傍ら、教育テキストの作成や社員教育、CS推進を担当。また、VIP担当として政財界のトップのお客様の空港での「おもてなし」を担当。ANA退職後は「おもてなしの心は人と人をつなぐ」をモットーに、人が織りなす付加価値の創造を提案するために、株式会社ビー・プランニングを主宰。

**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. クレームとは
  - (1) クレームとは何か
  - (2) 顧客満足と期待について
  - (3) 顧客心理について
2. クレームの発生原因
  - (1) クレームの発生原因として多いケースを分析する
3. クレーム対応の心構え
  - (1) クレーム対応の5つの心構えについて確認する
4. クレーム対応の基本 【演習】
  - (1) お客様と良好な関係を築く接遇力を身につける  
(身だしなみ、挨拶、声の表情やトーン、態度、言葉遣い、聴き方・話し方など)

5. クレーム対応の4つのステップ 【演習】
  - (1) クレーム対応を4つのステップに分けて学ぶ  
ステップ1 (傾聴と共感)  
ステップ2 (適切な謝罪)  
ステップ3 (状況の確認)  
ステップ4 (解決策の提示)
6. クレームのタイプ別対応策 【グループ討議】
  - (1) クレームの種類やお客様の特徴に応じた対応策を学ぶ
7. クレームの未然防止と再発防止
  - (1) クレームの未然防止と再発防止に向けた対策を考える

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。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

※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7月20日 045 『クレーム対応の4つのステップを身につける』 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

ご記入頂きました個人情報は、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。  
★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★