



明日から使えるクレーム対応スキルと心構えをマスター！

売上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30年**11月21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**
※消費税込 一般 **25,920円**



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、研修・講演を行っており、「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。

- 1. クレーム対応の心構え** 【グループ討議・講義】
 - (1) クレームが売上アップにつながるチャンスは2回
 - (2) クレームの種類
 - (3) クレームのレベルと心構え
- 2. 普通のお客様をクレーマーにしない** 【講義・ワーク】
 - (1) 顧客ロイヤリティの獲得
 - (2) ホスピタリティマインドとお客様視点思考スタンス
 - (3) お客様好感度チェック
- 3. 電話対応の心構え** 【講義】
 - (1) 電話対応と対面対応の違い
 - (2) クレーム電話対応音声表現のポイント
- 4. クレーム対応基本手順 ~ピンチをチャンスに変える~** 【講義・演習・ワーク】
 - (1) クレーム発生のメカニズムとグッドマンの法則
 - (2) 4つの手順と具体的スキル
 - 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6つのコミュニケーションとNGワード
- ④ 優良顧客に変えるクロージング

5. ハードクレーマー対応 ~企業としてのリスク管理対策~ 【講義】

- (1) ハードクレーマー対応の心構え
- (2) エスカレーションシステムとバックアップ体制
- (3) タイプ別クレーマー対応
- (4) 補償のボーダーラインの考え方

6. 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~

【講義・演習】

- (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) ギブアップトーク
- (4) モンスタークレーマー対応に必要な法律知識と対応事例
- (5) モンスタークレーマーが言葉に詰まる対応話法

7. 企業として準備できるリスク管理対策を考える 【ワーク】

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11月21日 099 『売上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	
		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)	年齢	所属部署名(役職名)	e-mail

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★