

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”クレーム対応の基本手順を学ぶ
- (2) 悪質なクレームにも対応できる具体的スキルと知識を学ぶ
- (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 2021年 1月19日(火)
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

受講料 京都商工会議所会員 19,800円税別
一般 29,700円税別



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。

- | | |
|---|---|
| <p>1. クレーム対応の心構え 【ワーク・講義】</p> <p>(1) クレームが売上アップにつながるチャンスは2回</p> <p>(2) クレームの種類</p> <p>(3) クレームのレベルと心構え</p> | <p>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</p> <p>④優良顧客に変えるクローゼング</p> |
| <p>2. 普通のお客様をクレマーにしない 【講義・ワーク】</p> <p>(1) 顧客ロイヤリティの獲得</p> <p>(2) ホスピタリティマインドとお客様視点思考スタンス</p> <p>(3) お客様好感度チェック</p> | <p>5. ハードクレマー対応
～企業としてのリスク管理対策～ 【講義】</p> <p>(1) ハードクレマー対応の心構え</p> <p>(2) エスカレーションシステムとバックアップ体制</p> <p>(3) タイプ別クレマー対応</p> <p>(4) 補償のボーダーラインの考え方</p> |
| <p>3. 電話対応の心構え 【講義】</p> <p>(1) 電話対応と対面対応の違い</p> <p>(2) クレーム電話対応音声表現のポイント</p> | <p>6. モンスタークレマー対応
～クレマーの強要をはねのける～ 【講義・演習】</p> <p>(1) モンスタークレマー対応の心構え</p> <p>(2) モンスタークレマーがねらうスキとよくある手口</p> <p>(3) ギブアップトーク</p> <p>(4) モンスタークレマー対応に必要な法律知識と対応事例</p> <p>(5) モンスタークレマーが言葉に詰まる対応話法</p> |
| <p>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】</p> <p>(1) クレーム発生のメカニズムとグッドマンの法則</p> <p>(2) 4つの手順と具体的スキル</p> <p>①初期対応で大切な3つのスキルと具体的フレーズ</p> <p>②効果的な質問の種類と方法</p> | <p>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】</p> |

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 : <https://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

▶ 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。

【新型コロナウイルス感染予防対策について】

京商ビジネススクールでは、新型コロナウイルス感染予防として、マスクの着用や消毒液の設置、換気、他の受講者との間隔をあけるなどの対策を講じます。

★下記宛に FAX にてお申込ください



FAX

京都商工会議所 会員部 研修事業課 宛

075-341-9795