

クレーム対応研修

そもそも、クレームとは何故生じるのか？ そのメカニズムを理解し、クレームをポジティブに捉えるとともに、対応の極意と言われる「5つのステップ」を通し、相手の納得理解を引き出し且つ汎用できるワザを体得します。クレームは決してピンチではない、チャンスとして活かせる、好機到来となることでしょう。コロナ渦だからこそ抑えたいクレーム対応の王道を学びます。

-CONTENTS-

◎オリエンテーションと研修ゴールの把握

1. クレームとは？

- (1) 近年の傾向
- (2) 権利意識が高まっている
- (3) クレーム対応が上手にできない理由

2. 対応の5つのステップ

～準備から解決までの手順を学ぶ

- (1) ステップ1：聴き手に徹する
- (2) ステップ2：状況や主張をキャッチする
- (3) ステップ3：事実の確認をする
- (4) ステップ4：解決策・代替案・解決案の提示
- (5) ステップ5：感謝とフォロー

3. ケーススタディ・ロールプレイング

A：お客様 B：対応者 2人1組

グループに講師が適宜入って指導→巡回、発表

「ルールを逸脱しがちなお客様」
「感情的になってしまうお客様」

4. 次につなげるツールとする

- (1) 困難対応は共有すべきチャンス情報
- (2) 組織で取り組むクレーム分析

◎まとめ

開催日時

令和6年2月20日(火)

10時00分～16時30分

会場

経協会館3階ホール（新潟県経営者協会）

新潟市中央区川岸町1-47-3

講師 株式会社グロウス・カンパニー+アソシエイト・プロフェッショナル

株式会社コントロール代表取締役産業カウンセラー日本FP協会AFP 人見 玲子 氏

大阪国際空港国内線にて、地上職として通常業務の他、社内研修講師、後輩育成を10年間重ね、大手通信会社研修センターへ転職。研修講師としての基礎を積んだ後、証券株式会社での育成プロジェクトのリーダーを務め、北海道から鹿児島までの全国支店を臨店指導。その後、金融業界にてスタッフ育成プログラム企画立案、カリキュラム・テキスト作成、社内研修講師を担当。

2013年に株式会社コントロールを起業し株式会社グロウス・カンパニー+に参画。研修内容は「わかりやすい」、「実践に役立つ」と定評であるとともに、女性ながらも永続的にビジネスフィールドの第一線に関わっていることから、ダイバーシティ及び女性活躍推進でのマインドセットやファシリテートポイントは明快である。



受講料	一般 17,600円 (1名・消費税込) 会員会社 11,000円 (1名・消費税込)	定員	60名
申込方法	下記申込書にて FAX(025-267-2310) または ホームページ (https://www.niigata-keikyo.jp) よりお申し込みください。 ※受講票は発行いたしません。定員に達し、受講できない場合はご連絡いたします。		
申込締切日	<p style="text-align: center;">令和6年2月13日(火)</p> ※受講料は開催日前日までに納入願います。 ※お申込み後のキャンセルにつきましては、土日祝祭日を除く開催前日の正午以降の取り消し(欠席を含む)はキャンセル料として受講料の全額を申し受けます。その場合、資料等を後日送付いたします。詳細は新潟県経営者協会のホームページをご覧ください。		
振込先	口座名:「一般社団法人 新潟県経営者協会 (シャ. ケンケイイシヤキョウカイ)」 第四北越銀行・白山支店 普通預金No.0173179 大光銀行・新潟支店 普通預金No.314069 ※申込後、請求書をお送りいたします。 ※振込手数料は貴社にてご負担をお願いいたします。 ※領収書は発行いたしませんので、必要の場合はご連絡ください。		
備考	・昼食の用意はございません。 ・ <u>駐車場がございませんので、近隣の有料駐車場(陸上競技場、新潟市役所等)をご利用ください。</u>		
お問合せ	(一社)新潟県経営者協会 事務局 TEL(025)267-2311		

(一社)新潟県経営者協会 行 FAX (025)267-2310

実務力向上講座申込書 (2/20)

会社名			
所在地	(〒)		
ご担当者	お名前	所属・役職	
連絡先	TEL:	FAX:	

	参加者氏名(フリガナ)	所属・役職
1	()	
2	()	
3	()	
4	()	
5	()	

ご記入いただいた個人情報は、本セミナーに関するお申込者様への連絡、受付やセミナーの運営のために利用いたします。また、今後各種セミナーや当協会の事業等に関する情報をお届けするために、利用することがございます。なお、ご本人から同意を頂いた場合、または法令に基づく場合を除き、お預かりした個人情報を第三者に提供することはありません。