

クレーム対応研修

—ピンチをチャンスに活かす—

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。

-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. 次に繋げるツールとする

- (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

令和元年10月4日(金)

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+ チーフトレーナー 山際 能理子 氏

つくば博覧会など国・自治体主催を初め、多くの国際博にナレーターとして従事後、長野オリンピック、国賓来日の式典などのVIPアテンダント、ナレーター、MCとしてかわる。その後、現場で培った的確な判断力と豊富な話力で企業・官公庁の研修及びOJT指導に従事。現在は、心理学をベースにしたコミュニケーションスキルを用い、モチベーションとメリハリに満ちたナビゲートの研修講師として活躍。研修講師の傍ら、専門学校や大学において、キャリアデザインを受け持ち、モチベーションアップには定評がある。



受講料	一般 16,500円 (1名・消費税込) 会員会社 11,000円 (1名・消費税込) ※受講料は消費税10%として表示しています。	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(http://www.niigata-keikyo.jp)よりお申し込みください。 ※受講料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	令和元年9月27日(金) ※受講料は9月27日までに納入願います。 ※お申し込み後のキャンセルにつきましては、当日の取り消し(欠席を含む)のみ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。		
振込先	口座名:「一般社団法人 新潟県経営者協会 (シャ. ケンケイセイギョウカイ)」 第四銀行・白山支店 普通預金No.0173179 北越銀行・古町支店 普通預金No.583391 大光銀行・新潟支店 普通預金No.314069 ※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	・ <u>駐車場がございませんので、お車でのお越しはご遠慮ください。</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

コンプライアンス・リスクマネジメント研修申込書 (10/4)

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	()	

受講料のご送金方法 (下の□に☑チェックしてください)

銀行振込 その他 請求書 要 不要

ご記入いただいた個人情報につきましては今後のセミナー内容および講演会・IR活動の向上を目的としており、主催者が取り扱う商品・サービスのご案内の目的のみに使用いたします。なお、第三者に提供することはありません。