

# 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。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2年10月2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）<br>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)<br>会員会社 11,000円 (1名・消費税込)   | 定員 | 40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( <a href="http://www.niigata-keikyo.jp">http://www.niigata-keikyo.jp</a> )よりお申し込みください。<br>※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2年9月25日(金)<br>※受講料は9月25日までに納入願います。<br>※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 (シヤ. ケンケイシヤキョウカイ)」<br>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<br>大光銀行・新潟支店 普通預金No.314069<br>※振込手数料は貴社にてご負担をお願いいたします。<br>※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 (10/2)

|      |      |       |  |
|------|------|-------|--|
| 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。