

定員15名程度

令和5年度

お客様の信頼獲得ができるようになるクレーム対応技術を身に付けよう！

# ピンチをチャンスにする！クレーム対応研修

クレームは初動対応(一次対応)でその後の流れが変わります。一次対応者の対応が良ければ上席者対応がなくても完結するケースもある一方、一次対応でお客様の感情を害した場合、上席者対応となり数日かかって完結しないケースに発展することもあり得ます。まずは一次対応で、お客様の不満を十分に受止め、怒りの感情をしずめ、何が起こったのか、お客様は何を求めているのかをしっかりと聞きとることが重要です。職場で適切なクレームの一次対応ができるためのポイントを学びます。

(対象者)事務職や営業職などお客様と接する仕事に就く方々等

|   |                       |        |         |
|---|-----------------------|--------|---------|
| <b>日時：令和5年7月6日(木)</b><br><b>時間：10:00～16:00</b><br>(9:30から受付)<br><b>会場：カルタスホール会議室</b><br>(北浦和ターミナルビル 3F) *北浦和駅徒歩2分<br>さいたま市浦和区北浦和1-7-1 | <b>受講費</b><br>*いずれも税込 | 協会会員   | 一般      |
|   |                       | 9,000円 | 13,000円 |

|   |   |
|---|---|
| <p>&lt; 内容 &gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>クレームに対する向き合い方                     <ol style="list-style-type: none"> <li>クレームの不満要素を考える</li> <li>グッドマンの法則</li> <li>クレームを受ける時の心構え</li> </ol> </li> <li>クレームを一次(初動)対応でおさめるコツ                     <ol style="list-style-type: none"> <li>お客様の信頼を得るために大切なこと</li> <li>クレームNGワード</li> <li>クレーム対応の基本プロセス</li> </ol> </li> <li>クレーム対応の流れと必要なスキル                     <ol style="list-style-type: none"> <li>お客様の話を聴く</li> <li>お詫びする</li> <li>状況とお客様のニーズを把握する</li> <li>問題解決をする</li> </ol> </li> </ol> | <p>&lt; 講師紹介 &gt;</p> <p>サクシードビュー 代表<br/><b>野本 果南 氏</b></p>  <p>コールセンターを主な対象とした、お客様対応、人材育成、マネジメントのコンサルタント。外資系企業の4つのコールセンターで、教育担当、スーパーバイザー、マネージャーとして、採用、教育、マネジメントを経験しその後独立。満足度の高い担当者が必ずやっている対応のコツ、部下の考える力を育てるコミュニケーション方法など、お客様とのコミュニケーション方法や部下とのコミュニケーション方法、マネジメントの研修を多く実施している。</p> <p>◆財団法人生涯学習開発財団認定プロフェッショナルコーチ<br/>◆COPC CSR規格 登録コーディネータ<br/>◆米国NLP協会認定NLPマスタープラクティショナー</p> |
|---|---|

----- 切らずにそのままFAXしてください -----

## クレーム対応研修 受講申込書 FAX 048-827-0071

|                   |  |  |       |   |   |
|-------------------|--|--|-------|---|---|
| 会社・団体名            |  |  | 業種    |   |   |
| 所在地               | 〒 -  |  | 会員・一般 | <input type="checkbox"/> 当協会会員<br><input type="checkbox"/> 一般 |   |
| ご担当者名             |  |  | TEL   |   |   |
| 所属(部・課)           |  |  | FAX   |   |   |
| (フリガナ)<br>氏名      | 所属部署・役職  |  | 性別    | 年齢  |   |
| ( )               |  |  | 男・女   | 歳   |   |
| ( )               |  |  | 男・女   | 歳   |   |
| その他<br>*必ずご確認ください | ◆申込受理後、受理確認のご連絡をします。その後、受講票、会場案内図及び請求書を送付いたします。尚、昨今の新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、状況によっては急遽中止という事もあり得ますので、各種案内文書に関しては開催決定後(おおよそ1週間前)に送付させていただきます。<br>◆上記理由により、受講料の納付は受講後に振込んでいただくようにさせていただきますので予めご理解ご協力の程をお願いします。なお、送金手数料は貴社にてご負担くださるようお願い申し上げます。<br>◆受講の際は事前に案内させていただくマスク着用等の各種感染症対策にご協力の程お願いいたします。 |  |       |   | 申込はこちらでも<br> |

【個人情報の取り扱いについて】ご記入いただきました個人情報については、受講票・請求書の送付及び講師への参照以外の目的には使用いたしません  
\*申込後、1週間以内に受理確認のご連絡をします。連絡がない場合には、当協会までご連絡ください。

【お問合せ・お申込み先】  
埼玉県職業能力開発協会 総務課研修担当  
〒330-0074 さいたま市浦和区北浦和5-6-5埼玉県浦和合同庁舎内  
TEL:048-829-2803 FAX:048-827-0071

|       |     |
|-------|-----|
| 協会使用欄 |     |
| 送付    | データ |
|       |     |