

ロールプレイングから学ぶクレーム対応の基本講座

クレームを受けた際の初期対応に間違いがあると、顧客からの信頼を失うだけではなく、企業のイメージも悪化してしまう可能性があります。クレームは社員や企業を成長させるチャンスでもあります。本講座では、ロールプレイングを取り入れたカリキュラムで、クレームの本質や正しい対応を学んでいただきます。

日時 2018年 **5月22日(火)** 10時～17時

会場 **広島商工会議所 2階 202号室**
 広島市中区基町 5-44 ※駐車場・駐輪場はありません。

対象 新入・若手・中堅社員、クレーム対応を学びたい方

参加料 会員(広島商工会議所) 15,430円、一般 30,860円

※テキスト代・消費税を含みます。
 ※1社より3名以上参加の場合 13,890円(一般 27,780円)に割引いたします。

申込方法 本申込書によりFAXにてお申込みください。

講座実施日の2週間前より、受講証と請求書を送付いたしますので、期日までに参加料をお振込みください。※会場定員数に到達次第、申込受付を終了いたします。お早めにお申込みください。

講師

株式会社ソフィアパートナーズ

代表取締役 **増谷 淳子** 氏



◆プロフィール◆

日本航空株式会社退職後、客室乗務員として培ってきたおもてなしの心とコミュニケーション力を活かし、企業の人材教育企画、指導、育成に従事。2006年株式会社ソフィアパートナーズを設立。人間力教育により、「使命感」「気配り」「感謝の心」を育み、組織に貢献することができる社員に導くことを使命とする。教育に関する問題解決のため、「ひと」のマインド&スキルアッププログラム提案、カスタマイズされた実践的な教育には定評があり、リピート依頼も多数。20年以上の経験、300社を超える企業、自治体、商工会議所、病院、学校関係の教育実績を持つ。年間の講演・研修回数は約200回。研修、セミナー、診断、審査、マニュアル作成、コンサルティングまで、トータルな支援を行う人材育成コンサルタント。
 <主な著書>1日3回「ありがとう」と言われる仕事術(同友館)

お問合せ・お申込先 広島商工会議所

中小企業振興部人材開発チーム 田上(たがみ)
 〒730-8510 広島市中区基町 5-44
 TEL(082)222-6691 FAX(082)222-6006
 E-mail:hiroshima@hiroshimacci.or.jp

- 1. クレームは会社の貴重な情報源**
- 1)最近のクレームの背景と傾向
 - 2)商品・サービス利用時の満足と不満足
 - 3)顧客信頼度を高める2方向のアプローチ
 - 4)クレームをどのように受けとめるか
 - 5)クレームをおっしゃるお客様心理とは
 - 6)初期対応の善し悪しが、その後を左右する
 - 7)クレームは氷山の一角
- 【講義・グループ(ペア)意見交換】

- 2. クレーム対応の基本ステップ**
- 1)当事者意識でお客様の感情を受けとめる
 - 2)傾聴と共感で状況を把握し、怒りを静める
 ・態度、話し方、言葉使い、言葉のパリエーション
 - 3)相手が解決してほしいこと、要望を理解し、解決策を提示する
 - 4)感謝を示し、クレームを今後活かす
- 【講義・ペア意見交換】

- 3. こんなときのクレーム応対法**
- 1)こちら側に非がある場合
 - 2)お客様の誤解や勘違いの場合
 - 3)理不尽なクレームの場合
- 【講義・グループ意見交換】

- 4. クレーム事研をロールプレイングから学ぶ**
 ~クレームの応対法や誠意の伝え方を3人1組で
 ロールプレイング、フィードバックを通じて習得する~
 【ロールプレイング・フィードバック】

- 5. クレームの初期対応を適切にするために**
- 1)事前にクレームの芽を摘む
 - 2)クレーム対応時の基本姿勢を徹底する
 - 3)情報伝達の仕組みとその機能
 - 4)最初の対応者の責任範囲を明確にする
 - 5)上手なエスカレーションの仕方
 「人」「場所」「時間」を変える
- 【講義】

- 6. ストレスを吹き飛ばす簡単リラクゼーション**
- 1)気持ちの切り替え法を共有する
 - 2)明るく元気の出る言葉の発声
 - 3)「ラッキープラスゲーム」
 - 4)「笑い」の習慣づけ
 - 5)呼吸法
- 【講義・実習・グループ意見交換】

- 7. クレームは会社とあなたを成長させる**
- 1)クレームに誠実に向き合いファンづくりをする
 - 2)本日の振り返りと分かち合い
 - 3)学習効果を出す方程式
 - 4)今後実践することを決めて宣言
- 【講義・個人ワーク・グループ宣言】

FAX 082-222-6006 **ロールプレイングから学ぶクレーム対応講座参加申込書** (HP)

会社	名称			
	所在地	〒 -		
	TEL	() -	FAX	() -
	ご担当	※ご記入がない場合、参加者に受講票・請求書を送付いたします		
	業種			
備考	会員(広島商工会議所) ・ 一般(該当をO印で囲んでください)			

氏名	所属部署	役職
参加料(@ 円) × (名) = (¥ 円)		

※本申込書にご記入いただきました情報は、本事業における本人確認、参加者名簿・参加料請求書・受講証の作成、本所からの各種連絡・情報提供のために使用いたします。