

対象:若手・中堅社員

# 目の前のクレームを満足に導くクレーム対応力向上講座

自社の商品・サービスに対するクレームに適切な対応ができるかどうかで、会社に対するお客様の印象が決まります。お客様からのクレームを誠実に受け止め、自信を持って迅速・適切に対応することで、自社の信頼度を高め、お客様と良好な関係を築くことができます。本講座では、クレームを表明するお客様に対しての心構えからお客様の理解・納得を促すテクニックを実践的に学び、顧客満足に直結する前向きなクレーム対応力を身につけていただきます。

**日時** 令和6年9月3日(火) 13:30~17:00 **場所** 広島商工会議所 会議室

**受講料** 広島商工会議所会員 8,800円 一般 17,600円

(税込) ※1人あたり、テキスト代、消費税10%を含む

(広島市中区基町 5-44)  
※駐車場・駐輪場はありません

**講師**

ソーシャルスキル・プログラム合同会社

代表 人材活性・チームコンサルタント **吉田 真知子氏**

◆プロフィール◆

大学卒業後、住金物産株式会社に勤務。その後フリーアナウンサーに転身。式典・コンサート等のMCとして活動。2000年より話し方研修を開始。産業カウンセラー、キャリアコンサルタントの資格を取得以降、企業・自治体・大学・教育機関等における人材開発の活動に入り、中央労働災害防止協会メンタルヘルス推進支援専門家として、事業所における心の健康管理のコーディネーターやカウンセリングも担う。個々人の持つ個性と可能性を活かした参加型プログラムを得意とし、現在では各階層でのマネジメント研修をはじめ、人材育成研修・組織開発研修を数多く行う。



## カリキュラム

### 1.クレーム対応の第一歩はクレームの 実体を知ることから

- 1) クレームの現状と分析
- 2) タイプ別クレーム分析
- 3) クレームの質の見極め(期待から不当欲求まで)

### 2.クレーム対応基本のプロセスを押さえよう

- 1) 共感と傾聴が基本の「キ」
- 2) 相手との共通項を創る
- 3) クロージングを創る重要性

### 3.ここがポイント!

#### クレーム対応コミュニケーション力

- 1) 対人フロント力
- 2) 声のトーンと語尾力

- 3) ヒアリングスキル
- 4) 質問力
- 5) 主張とお断り力

### 4.しっかり切り抜けるための対応バージョン

- 1)マジックフレーズと使ってはいけないフレーズ
- 2) 苦情三変の原則
- 3) クレームの常套句への対応
- 4) HEATスキルの活用

### 5.実践で磨くクレーム対応力

- 1) インシデントプロセス(あるある事例検討)
- 2) 実践ロールプレイ
- 3) ふりかえり

## 申込方法

- ①裏面の申込書に必要事項をご記入の上、FAX(082-222-6006)または右記の二次元コードから入力できる申込フォームにてお申し込みください。
  - ②講座実施日の2週間前より、「受講証」「請求書」をお送りいたします。
  - ③請求書に記載の期日までに、受講料をお振込みください。(振込手数料はご負担ください。)
- ◇会場定員数に到達次第、申し込み受付を終了いたします。  
受付終了の際はホームページ([https://www.hiroshimacci.or.jp/training/business\\_school/](https://www.hiroshimacci.or.jp/training/business_school/))でお知らせいたしますので、お申し込み前にご確認ください。



### 【申し込み後の受講取消について】


受講を取消される場合は、必ず開講日前日(17:00)までにご連絡ください。それ以降は、受講料の返金はいたしかねます。お振込みがまだの場合でも全額負担となりますので予めご了承ください。

## お問合せ先

広島商工会議所 中小企業振興部 人材開発課 担当:浅原

TEL(082)222-6691 FAX(082)222-6006

URL:[https://www.hiroshimacci.or.jp/training/business\\_school/](https://www.hiroshimacci.or.jp/training/business_school/)


**FAX 082-222-6006**

人材開発課ビジネススクール担当宛

**目の前のクレームを満足に導くクレーム対応力向上講座(9/3) 参加申込書** (HP)

会社名			広島商工会議所会員 ・ 一般 (該当を○印で囲んでください)	
	〒		業種	
連絡先	TEL( )	-	FAX ( )	-
担当者	氏名		役職 部署	
	Email	@		

※請求書等のご連絡はメールで行いますので、担当者メールアドレスの記載をお願いします。

(ふりがな) 受講者名		所属部署	役職	性別
①				
②				
③				
④				
⑤				
⑥				
⑦				
⑧				
受講料	@	×	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・情報提供に使用する他、講師および講師所属企業に提供する場合がございます。  
 ※講座の中止または延期の場合は、担当者宛てにご連絡いたします。