

■ 1本の電話で奇跡を起こす！

クレーム電話対応マスター講座

どんな企業にも起こりうるクレーム。多くの場合、クレームの第一報は電話を通じて入ってきます。電話の相手はお客様や大切な取引先。大なり、小なり、お客様は感情的になっています。対応一つで、大切なお客様や取引先を失いかねません。本講座では、クレーム対応の考え方やクレーム電話への適切な対応法について、演習やグループ討議を交えながら実践習得いただきます。クレームに対する拒絶反応を無くしたい方やクレーム電話への適切な対応法をマスターしたい方のための実践講座です。ぜひ多数ご参加くださいますようお願い申し上げます！

1. クレーム対応の基本的な心構え

- (1)なぜクレームが起こるのか？
- (2)クレームはビジネスチャンス！
- (3)クレーム対応の3原則

2. クレームに対する効果的接遇

～効果的な話し方・聴き方～

- (1)接遇トークを使いこなす 【演習】
- (2)相手を意識した話し方 【演習】
- (3)傾聴の重要性
- (4)効果的な傾聴を習得する 【演習】
- (5)効果的な言葉遣い 【演習】

3. 基本の電話対応スキルを向上させる

- (1)電話対応の重要性を知る
- (2)クレームは電話に飛び込む！
- (3)基本の徹底がクレーム回避の近道 【演習】
- (4)感じの良い電話対応 【演習】

4. ケーススタディ

- (1)実例研究
…なぜクレームになったのかを考える 【グループ研究】
- (2)実践的事例をもとに、クレーム対応術を習得する 【演習】

5. まとめ

- (1)これで安心、クレーム電話対応！

と き 平成22年 **7月27日(火)** 13時30分～17時

と ころ **広島商工会議所 3階 306号会議室**
広島市中区基町5-44 駐車場はありません。

参加料 会員(広島商工会議所) 5,000円、一般 10,000円
※当日ご持参ください。(テキスト代・消費税を含みます)

講 師
(株)キャップ 社員教育インストラクター 濱本ひとみ氏
(他アシスタント講師1名)

◆濱本氏プロフィール◆

金融系企業にて、社員教育インストラクターとして、新入社員や中堅社員の指導育成業務、教育計画や接客対応マニュアルの作成業務に従事。その間、業界の接客マナーコンクールにて全国優勝した経験を持つ。平成21年に(株)キャップに入社、現在、同社社員教育インストラクターとして、官公庁や大学、企業等において、講義・指導を行っている。クレーム対応や電話対応、接遇、プレゼンテーション、コーチング指導などを得意としている。



申込方法

参加申込書によりFAXまたは郵送にてお申込みください(講座実施日の3週間前より順次受講証をお送りいたします)。※会場定員数に到達次第、申込受付を終了いたしますので、お早めにお申込みください。

■本件に係る連絡先(お申込み先)■

広島商工会議所 人材開発チーム【担当：田中】
〒730-8510 広島市中区基町5-44
(082)222-6691 FAX(082)222-6006
E-mail:tanakaa@hiroshimacci.or.jp

FAX (082)222-6006
広島商工会議所 人材開発チーム 田中行き

ビジネススキル基礎養成講座③

「クレーム電話対応マスター講座」参加申込書

会社	名称	-----		
	所在地	〒 -----		
	TEL	() -	FAX	() -
	業種	-----		
	備考	会員(広島商工会議所) ・ 一般 (該当を○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。