

クレーム対応の基本講座

どの会社でも、お客様のクレームは存在します。クレームは、自社の商品や社員に対する意見であり、自社では見過ごしていたことを気づかせてくれることもあります。本講座では、誤った対応を正し、状況別の対応方法とクレームの本質を習得いただきます。

日時 令和2年 **7月10日(金)** 13:30~17:00

会場 広島商工会議所 会議室
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・若手社員、一般社員、
クレームの対応方法を学びたい方など

参加料 会員(広島商工会議所) 5,240 円、一般 10,480 円
※テキスト代・消費税 10%を含みます。

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週間前より順次、受講証と請求書を参加者に送付いたしますので、期日までに本所あて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ので、お早めにお申込みください。

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)入社。国内営業事務を担当後、フリーアナウンサーに転身し、関西圏内を中心に活動。その後、コミュニケーション研修を開始。2003年に産業カウンセラー、2004年キャリアコンサルタントの資格を取得以降、企業・自治体等における講師・コンサルティング活動に入る。2007年からは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ンサルティングやカウンセリングを担う。

現在は人材活性・チームコンサルタントとして、「各所における人材の活性」を目標に掲げ、年間約180回の講演・研修・チームコーチングで人材開発と組織開発を行っている。2016年11月1日より、大阪家庭裁判所委員会委員。

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) クレームの質を見極め (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) 共感をスタートに定める
- (2) 聴いてもらっていると相手が思う聴き方をする
- (3) 相手がうなずく共通項を創る
- (4) 多岐のバージョンでクローキングをする

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

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

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課 田上(たがみ)
〒730-8510 広島市中区基町 5-44
TEL(082)222-6691 FAX(082)222-6006
URL: https://www.hiroshimacci.or.jp/training/business_school/

FAX 082-222-6006

クレーム対応の基本講座 参加申込書

(HP)

社名			
住所	〒 -		
TEL	() -	FAX	() -
ご担当	※ご記入がない場合、参加者に受講票・請求書を発送いたします		
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	性別
参加料(@ 円) × (名) = (¥ 円)			