



# クレーム対応研修

(1日コース)



～明日から使える対応スキルを実践的に習得～

企業に対するクレームは増加の一途・・・内容も複雑化・多様化し、その対応次第では、企業の経営や業績に大きなダメージを与えかねません。本研修ではクレームの基本的な考え方・対応策を、ロールプレイングを交えつつ実践的に学んでいただきます。対面・電話の双方について、現場で実際に使える対応スキルの習得にフォーカスした研修です。

## 【開催日時】

I：2019年5月10日（金）

II：2019年9月9日（月）

※I、IIのコースとも同じ内容の研修です。

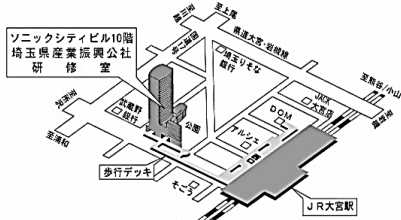
## 【時間】

9:30～16:30（昼休憩1時間）

※受付開始は9:00～

## 【研修会場】

さいたま市大宮区桜木町1-7-5



JR大宮駅西口より徒歩5分  
※駐車場は有料（30分200円）ですので電車をご利用ください

## <内容>

### 1. 「クレームの捉え方、考え方」

- ・お客様の立場と心理を考える
- ／お客様の望む解決策とは

### 2. 個々のクレーム対応分析

- ・個々の対応上の強みと弱みの分析
- ／自我特性における自己の課題

### 3. クレーム対応のステップ

#### Step 1. リレーションの構築

##### 【初期対応の重要性】

- ・接遇の重要性を認識
- ①挨拶の意義と効果
- ②表情とアイコンタクトの重要性
- ③位置や距離が及ぼす心理的效果

#### Step 2. フォーカシング

##### 【問題の明確化と感情浄化】

- ・お客様の要望と感情を受け止める傾聴力強化
- ①単純受容の効果
- ②フィードバックの重要性
- ③共感的傾聴の意義と効果

### ・お客様の抱える問題の分析

- ①期待と不満
- ②出来ることと出来ないこと
- ③組織としてのゴールの設定

### Step 3. ゴールの設定

#### 【解決策への誘導と協力依頼】

### ・支援的誘導の重要性

- ①理解協力を促す会話展開
- ②わかりやすい説明
- ③お客様の理解度確認

### ・二次対応者へのエスカレーションの仕方

二次対応者へどこでバトンタッチをするか／正確で的確な指示を仰げる「報告の仕方」

研修のまとめ／取り組むべき自己の改善課題

※カリキュラムは予告なく変更する場合があります。

【定員】30名

【受講料】会員 7,800円 一般 9,900円

<講師> (株) マネジメントサポート 専任講師 本田 和恵 氏

### 【プロフィール】

株式会社日経BP社において、お客様相談窓口の担当者として読者からの問合せ、クレーム対応業務に携わる。この間にNTT電話対応コンクールの地区大会にて優勝、東京大会入賞。お客様相談窓口担当者としての高い対応品質、また社員としての指導力を認められ、同社の社内研修担当として社員教育の企画、運営に携わるとともに社内講師としても活躍する。現在は、マネジメントサポートグループ専属講師として活躍中。実務経験、教育経験に基づいた的確で鋭い対応品質における分析力と丁寧な指導は特に定評がある。

【主催】(公財)埼玉県産業振興公社 研修・情報G：TEL048-647-4087

お申し込みは・・・FAX 048-645-3286 クレーム対応

企業名	TEL			
	FAX			
住所〒	事務担当者			
フリガナ 受講者氏名	所属部署・役職	年齢	勤続年数	性別
				男・女
受講申込コース（丸で囲む）	I (19KNC) 2019.5.10		II (19KND) 2019.9.9	

### 個人情報の利用目的のご案内

当社は個人情報を、以下の目的で利用させていただきます。また、募集活動で入手した情報は、当社の事業で使用し管理します。

- ・研修やイベントなどに関する情報のご案内（送付を含みます）
- ・研修の運営上必要となる受講生名簿・受付簿の作成
- ・各種相談やお問い合わせに関する対応など
- ※申込書にご記入いただいた範囲内で受講者名簿として講師に提出します。
- ・公社が実施する各種調査の公表
- もし差し支えがある場合、事前にお申し出ください。
- ※公表する際は特定の個人を識別できないように配慮します