



【CS向上講座】 クレーム対応実践セミナー

～ ピンチはチャンス！ クレーム対応力でお客様をファンへ ～

日時

平成20年9月25日（木） 午前10時～午後5時（開場 午前9時30分）

場所

株式会社 海邦総研 研修室 【沖縄海邦銀行 松尾支店 3階】
〒900-0015 那覇市久茂地3丁目29番62号

講師

田港 華子 氏（オフィス プリリアント チーフトレーナー）

セミナーのねらい

*** ** * ** * ** * ** * ** * ** * ** * ** * ** *

CS（顧客満足）を向上させるには、お客様が“何を望み、それに対しどのようなサービスを提供できるか”など明確にする必要があります。そのため『クレーム』は、お客様の“高い期待感”として、企業に対する問題提起や重要な情報源になります。適切な対応は、クレームのお客様をもファンに変えるチャンスなのです。

クレーム対応で重要なことは、“状況を適確に判断し”、“お客様の声を聴き”、“一緒になって問題を解決して”お客様に満足していただくことです。

本セミナーは、クレーム対応の基本を理解した上で、ロールプレイングやケーススタディをとおり、ワンクラス上の実践的対応力を習得していただきます。

◆ 本セミナーは、次のような方におすすめします！

- CS推進担当者、お客様相談窓口
- コールセンター担当者
- 現場でお客様クレームを担当する方
- 営業・販売部門の管理者・担当者
- クレーム対応スキルを習得されたい方 など

セミナープログラム

1. CSマインドとその実践のために
 - (1) なぜCSが求められるのか
 - (2) 顧客心理を考える
 - (3) お客様の求めるサービス、対応とは
 - (4) 1人1人がCS向上に果たす役割は
2. なぜクレームが生まれるのか
 - (1) クレームとは
 - (2) クレームを起こさないための基本条件
 - (3) 2次クレーム防止のために
3. クレーム対応の基本技術と実践
 - (1) クレーム対応の手順
 - (2) お客様の声を聴く
 - (3) 言葉と表現方法
4. クレーム対応実践トレーニング
【実習：ケーススタディ&ロールプレイング】
 - ・対面でのクレーム対応（ビデオ撮影）
 - ・非対面（電話）のクレーム対応（テープ録音）
 - ・ビデオ・テープ録音等のフィードバック
5. クレーム対応者のメンタルフォロー
 - (1) クレーム対応者の心理
 - (2) ストレスマネジメント
6. クレームはビジネスチャンス
 - (1) お客様の声から知る企業の課題
 - (2) クレームを会社の発展に活かす

あなたの未来をぐ〜っとサポート！

お申込みの方法、会場へのアクセスについては裏面をご覧ください

海邦総研
Kaiho Research Institute, Ltd.

講師紹介

田港 華子 (たみなと はなこ) 氏 オフィス ブリリアント チーフトレーナー

昭和43年生まれ ホテル勤務を経て、マナー接客インストラクター、コミュニケーショントレーナーとして
県内企業、行政機関、教育機関で人材育成に関わる。

マナー接客研修、コミュニケーション研修、モチベーション研修、プレゼンテーション研修、電話対応研修、クレーム
対応研修、CS向上研修、ホテル研修など積極的にセミナーで活躍中。

お申し込み方法・受講料など

【お申し込み方法】 下記セミナー受講申込書をご記入のうえ
FAXにてお申し込みください。後日、受講票
と請求書をお送りします。

【受講料】 会員:11,550円 非会員:16,800円
(昼食代、資料代、消費税込み)

※ 主催者、講師の諸般の都合により開催中止の場合も
ございます。

【お問い合わせ】 株式会社海邦総研 人材開発部
担当: 喜納・安田
TEL: 098-869-8732、8700
<http://www.kaiho-ri.jp/>
申込書はホームページからも印刷が可能です。

会場案内図



ご協力をお願い

ご来場の際は、お近くの有料駐車場をご利用頂くか、バス、タクシー、
モノレール等をご利用ください。

*** 申込先 FAX **098-869-7800** 送付状は不要です。そのまま、ご送信ください。 ***

セミナー受講申込書

お申込日 2008年 月 日

平成20年9月25日(木)	海邦ビジネス倶楽部会員 ※〇印で囲んでください (会員・非会員)	海邦銀行お取引店 【取引店名: 支店】	
【CS向上講座】 クレーム対応実践セミナー	業種	主要取扱品	従業員数
会社名 ※正式名称をご記入下さい			名
代表者名	ご連絡担当者		
会社所在地 (-)	お名前		
	部署・役職名		
TEL:	FAX:	e-mail:	
受講者名	所属部署名	役職名	
フリガナ			
フリガナ			
フリガナ			

※個人情報の取扱いについて:ご記入頂きました個人情報につきましては、当社サービスの案内やセミナー開催に関する情報を提供する以外の目的では利用いたしません。また、登録情報は厳重に管理し、第三者に開示することは一切ございません。

