



【CS向上講座】クレーム対応力強化セミナー

～ お客様の心理を理解し、クレームをビジネスチャンスへつなげます！ ～

日時

平成21年11月10日(火) 午後1時30分～午後5時30分 (開場 午後1時)

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

大山 美智代 氏 (コミュニケーショントレーナー&産業カウンセラー)

セミナーのねらい

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

「サービスに対する要求の高まり」や「ストレス社会」が進むなか、企業に対するクレームの数がますます増え続けています。クレームはお客様からの「高い期待感」であり、「最も重要な情報源」として理解されていますが、企業において、実際の対応には多くの課題を抱えているのではないのでしょうか。

本セミナーは、お客様心理を理解したうえで、クレーム対応の心がまえから、共感の「聴く(訊く)」スキルなどロールプレイングやケーススタディをまじえながら実践的に習得していただきます。

大手コールセンターでトレーニングの経験を持ち、コールモニタリングによるCS調査やコンサルティング業務を手がけた講師が、「CS向上」および「業績アップ」につなげるクレーム対応のポイントをわかりやすく解説いたします。

◆ 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
- 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とクレームの関係を考える

- (1) 顧客と企業側の認識のギャップ
- (2) クレームに関わるリスクとCSアップ

2. なぜクレームが生まれるのか

- (1) クレームの種類
- (2) 近年のクレームの傾向とその対策
- (3) 多発している二次クレームとは

3. 間違っはいけないクレーム対応のプロセス

- (1) 「事実」「感情」の2つの事象に分けた対応
- (2) プロセスの初期段階「聴く」⇒カタルシス効果
- (3) プロセスの次段階「訊く」⇒お客様の要望と企業側問題解決方法のギャップを埋める

(4) プロセスの最終段階「伝える」

⇒失った企業への信頼を取り戻すチャンス

4. 対応のポイント

- (1) ノンバーバルコミュニケーションの重要性
- (2) 顧客心理を考えた言葉と表現
- (3) 対応プロセスでの留意点

5. 実践 ロールプレイング&ケーススタディ

【ロールプレイング】 基本スキルをチェック
【ケーススタディ】 クレーム対応のスキルアップ

6. クレーム対応者のメンタルフォロー

7. クレームをビジネスチャンスへ活かす！！

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

大山 美智代 (おおやま みちよ) 氏 コミュニケーショントレーナー&産業カウンセラー

台湾国立師範大学に留学し中国語(北京語)を学ぶ。留学中は、現地の日本語教室、貿易会社にて日本語インストラクターを経験。帰国後、中国語のオペレーターとしてコールセンター業務を経験する。

1999年 沖縄県主催、インストラクター養成講座のトレーナーズトレーニングコースを終了後、「コールセンター業務入門講座」のインストラクターを務める

2000年 大手コールセンターエージェンシーのヒューマンリソースグループに所属し、マネージャーとして社員の採用から教育全般を携わる

2006年 コミュニケーションアカデミー(在東京)に入社。研修講師、コールモニタリングによる顧客満足度調査、品質調査等のアセスメントを担当する

【研修実績】NTTドコモ、NTT東日本、三菱東京UFJ銀行、新日本石油、フロム沖縄推進機構 等

【執筆】『キャリアマネジメント/人間心理』『キャリアサポート/人間心理』 連載 (2007年～キャリアクリエイツ発行)

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:7,350円 非会員:11,550円
(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:安田・喜納
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 平成 21 年 月 日

平成 21 年 11 月 10 日(火)		海邦ビジネス倶楽部会員		海邦銀行お取引店	
【CS向上講座】クレーム応対力強化セミナー ～お客様の心理を理解し、クレームをビジネスチャンスへつなげます!～		※O印で囲んでください (会 員 ・ 非 会 員)		【取引店名: 支店】	
会社名 ※正式名称をご記入ください		業 種	主要取扱品	従業員数	
代表者名		名			
会社所在地 (-)		ご連絡担当者			
		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					

※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。

