



テーマ別集中講義シリーズ

《半日コース》

～ “ここが知りたい” “これが不安” をクリアして、クレーム対応力をさらにアップ！ ～

さらに、深く！ 徹底理解！クレーム対応力セミナー【応用編】

日時

平成23年12月14日(水) 13:30～17:00 (開場 13:00)

場所

株式会社 海邦総研 研修室

〒900-0015 那覇市久茂地三丁目29番62号 【沖縄海邦銀行 松尾支店 3階】

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)

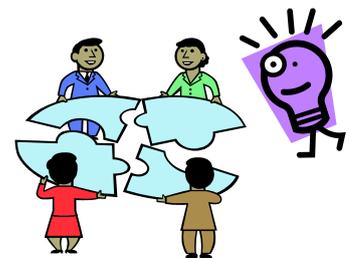
セミナーのねらい

解決につながるクレーム対応力を強化するためには、対応プロセス、言葉に現れないコミュニケーション、顧客の心理に応じた会話など、**対応の基軸をなすポイントの理解**が必須です。さらに、クレームごとの「タイプ」に合う、適切な対応ができるように備えておきたいもの。それには**クレーム事例や対応例を知る**ことも必要です。また、クレームをトラブルに発展させないためには、**組織としてクレームにどのように対応するのか、という体制を確立**しておくことも社員の対応力と合わせて重視しておきたいポイントです。

本セミナーでは、クレーム対応力アップのポイントに焦点をあて、事例を学びながら対応力の強化をめざします。7月の【基本編】に引き続き 大山 美智代氏 を講師に迎え、クレーム対応に“さらに、深く” 迫る内容をわかりやすく解説いたします。

本セミナーは、こ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. クレーム対応の強化にあたって

- ①クレーム対応に関する疑問や迷い
- ②クレーム対応における体制づくり

2. 対応のプロセスを再確認する

- ①時系列に沿った3段階: プロセスの確認
- ②問題解決に至るまで

3. 二次クレームが起こってしまう原因とは？

- ①二次クレームを防ぐための留意点
 - ・顧客心理を考えた会話
 - ・ノンバーバルコミュニケーションの重要性
- ②処理段階における留意ポイントを理解する

4. ケース別・クレーム対応法

～解決のヒントを探る～

【事例紹介】

5. ケーススタディ: 難解なクレームの解決シナリオを学ぶ

- ①問題を洗い出す
- ②「訊く」べきことの整理
- ③対応ロールプレイング 【ロールプレイング】

6. 組織としていかにクレームに対応するか

- ①組織的なクレーム対応のポイント
- ②クレームに強い職場の作り方

7. 質疑応答&まとめ

※ 内容は一部変更する場合がございますので
予めご了承ください

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。

あなたの未来をぐ~~~~とサポート！



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て中国語(北京語)、歴史文化を学ぶ。現地の日本語教室や貿易会社にて日本語教育のインストラクターを経験。帰国後はコールセンターにて中国語オペレーター業務を担当。

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修了

2000年 大手コールセンターエージェンシーにてマネージャーを歴任

2006年 コミュニケーションアカデミー(在東京)にて研修講師、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

その後、県内・県外にて研修講師として活躍中。経験に基づいたクレーム対応の講義には定評がある。

【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)

お申込み方法・受講料など

【お申込み方法】 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、受講講票と請求書をお送りします。

【受講料】 1名さまにつき、会員：8,400円
非会員：12,600円(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。

※ 当日キャンセルの受講料返金は、致しかねますのでご了承ください。

【お問い合わせ】 株式会社海邦総研 人材開発部
担当：安田・屋比久
TEL: 098-869-8728、8700
<http://www.kaiho-ri.jp/>

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いただくか、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 23年 月 日

平成 23年 12月 14日(水) 13:30~17:00 さらに、深く！ 徹底理解！クレーム対応力セミナー		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)	海邦銀行お取引店舗 【取引店名: 支店】
会社名 ※正式名称をご記入下さい		ご連絡担当者	
代表者名	お名前		
会社所在地()	部署・役職名		
TEL:	FAX:	e-mail:	
フリガナ	受講者名	所属部署名	勤務年数
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。