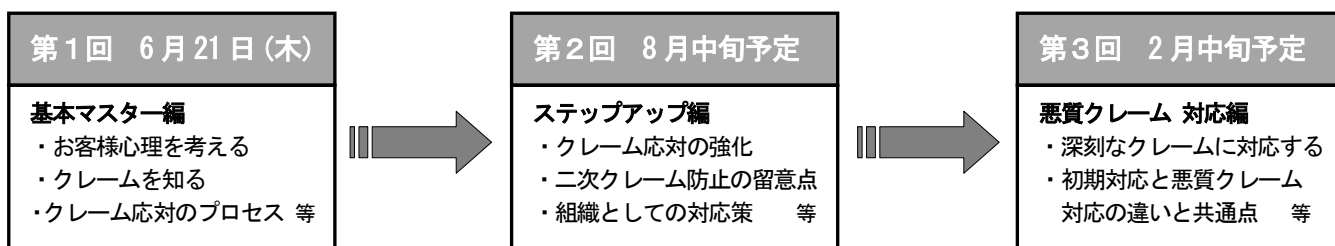


クレーム対応研修【全3回シリーズ】

第1回 クレーム対応力強化 基本マスター編



企業・自治体を問わず、あらゆる業界に必ず存在する「クレーム」。クレームは企業への“高い期待感”であり“貴重な情報源”と言われているため、お客様のクレームにどのように対応するかは、企業・団体として、とても重要な領域になりつつあります。そこで、全3回シリーズで『クレーム対応研修』を企画し、第1回は、お客様の心理に共感し、理解したうえで、具体的なクレーム対応のスキルを習得していただきます。さらに、第2回の応用編では、組織としてどのように対応するのか など『クレームに強い職場体制づくり』や、第3回の悪質クレーム・ハードクレームの対応策にまでつなげていきます。



※ 3回シリーズの全てにご参加いただくより効果的ですが、1回、2回のみのご参加も可能です。

◆ 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
- クレーム対応スキルを習得されたい方 など

このセミナーは、ビジネス倶楽部 会員様向け『ご招待券』対象セミナーです。



第1回 クレーム対応力強化 基本マスター編

第1回の基本編として、お客様心理の理解、クレーム対応の心がまえ、共感の「聴く(訊く)」スキル等を、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のトレーニング経験を持ち、コールモニタリングの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”と“顧客満足”につなが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。

日時：平成24年6月21日(木) 13:30~17:00 (開場：13:00)

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】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)

セミナープログラム

1. CSとクレームの関係を考える
 - ・顧客と企業側の認識のギャップ
 - ・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
 - ・クレームの種類と近年のクレームの傾向
 - ・多発している「2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
 - ・「事実」「感情」の2つの事象に分けた対応
 - ・プロセスの初期段階「聴く」⇒カタルシス効果
4. 対応のポイント
 - ・ノンバーバルコミュニケーションの重要性
 - ・顧客心理を考えた言葉と表現
5. 【実践】 ロールプレイング&ケーススタディ
6. 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~~~~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

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

中国語(北京語)と歴史文化を学ぶため台湾国立師範大学へ単身留学。学業のかたわら、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し、帰国後はコールセンターにて中国語オペレーターの業務を担当。

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。
インストラクターとして「コールセンター業務入門講座」担当。

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。社員の採用から教育全般に携わる。

2006年 コミュニケーションアカデミー(東京)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。
その後、研修インストラクターとして独立。県内・県外で研修講師として活躍中。

【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】1名様につき、**会員: 8,400円**
非会員: 12,600円
(資料代・消費税込み)

- ※ お振込み後、セミナー開催日の前日までにキャンセルされる場合は、**受講料を全額ご返金いたします**(手数料はお客様負担となります)。
- ※ セミナー当日のキャンセル・ご欠席はご返金いたしかねますのであらかじめご了承ください。
- ※ 参加者数、天候等の事情により開催を中止する場合がございます。申込書にはご連絡先を必ずご記入ください。

※【お問い合わせ】株式会社海邦総研 人材開発部
TEL:098-869-8728、8700 (担当:屋比久・安田)
http://www.kaiho-ri.jp ※HPのセミナー情報もご覧ください

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 24 年 月 日

平成 24 年 6 月 21 日(木) 13:30~17:00 クレーム対応研修【全3回シリーズ】 第1回 クレーム対応力強化 基本マスター編		海邦ビジネス倶楽部会員 ※〇印で囲んでください (会員・招待券・非会員)		海邦銀行お取引店 【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	
代表者名				従業員数	
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。

