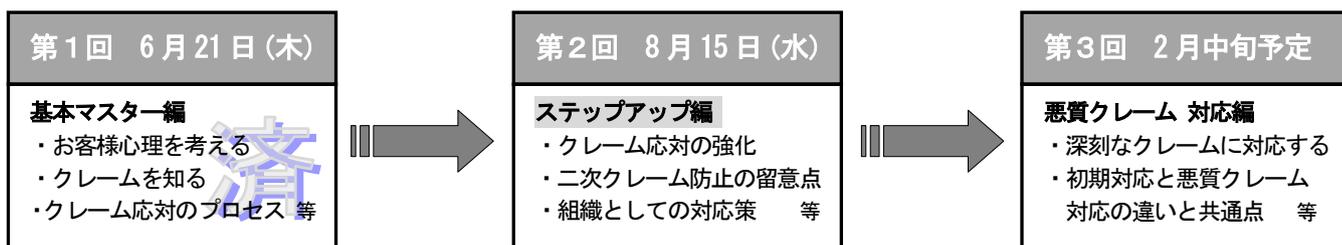


## クレーム対応研修（全3回）

## 第2回 クレーム対応力強化 ステップアップ 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とより効果的ですが、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



## 第2回 クレーム対応力強化 ステップアップ 編

本セミナーは、クレーム対応力アップのポイントに焦点をあて、具体的に事例等を学びながら対応力の強化をめざします。また、クレームをトラブルに発展させないために、『組織としてクレームにどのように対応するか』など“クレームに強い職場体制づくり”について、6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。

日時：平成24年8月15日(水) 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. 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 クレームの捉え方、向き合い方についての意識強化と水平展開
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
  - ③ エスカレーションについて
4. 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 「聴く」と「訊く」を混在させない会話
  - ② 「訊く」べきことの整理の仕方
  - ③ 要望に副えない場合の提案の仕方
  - ③ 対応ロールプレイング 【ロールプレイング】
5. ケース別解決方法 【事例紹介】
6. 組織としていかにクレームに対応するか
  - ① クレームに強い職場の作り方
  - ② クレーム対応に関するルール作り
  - ③ 対応者のストレスケアについて
7. 質疑応答&まとめ

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。後日受講票と請求書をお送りします。

【受講料】 第2回 お一人様 / 資料代・消費税込み  
 会員 8,400円  
 非会員 12,600円

※ 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 8 月 15 日(水) 13:30~17:00 クレーム対応研修 【全3回】 第2回 クレーム対応力強化 ステップアップ 編		海邦ビジネス倶楽部会員 ※〇印をご記入ください ( 会員 ・ 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		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。

