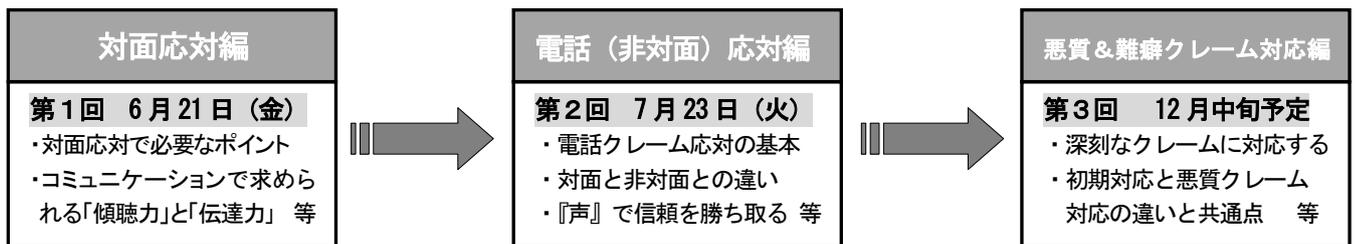




実践！クレーム対応力強化研修 《第1回：対面対応編》

～ クレーム対応の勘どころ 場面で学ぶ 全3回シリーズ ～

民間企業・公的団体・自治体など、あらゆる業界に存在する「クレーム」。クレームを企業への「高い期待感」であり「貴重な情報源」として考え、お客様のクレームに対応する体制づくりは、企業・団体としてとても重要な領域となります。昨年大好評をいただいた『クレーム対応研修』(全3回)をリニューアルし、各状況に応じたクレーム対応にポイントを絞った『実践！クレーム対応力強化研修』として開催いたします。対面対応編、非対面(電話)対応編、悪質＆難癖クレーム対応策編と各場面にあわせた実践的クレーム対応を3回シリーズで学びます。本セミナーでは企業の代表として、自信をもってクレーム対応に臨めるスキルの習得をめざします。



※ 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、各回ごと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1回：対面対応編

対面によるクレーム対応では、特に目の前のお客様を大切にしている印象を与えることが重要。そのため電話などの非対面対応とは異なり、**対応者の姿勢、態度、視線、表情、あごの角度、身だしなみまで見た目の印象**も大きく影響いたします。そこで大手コールセンター等でトレーニング経験を持ち、CS調査やコンサルティング業務を手がけた講師が二次クレームを引き起こさないためにも“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： 2013年 6月 21日(金) 13:30～17:00 (開場：13:00)

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)

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

セミナープログラム

1. 年々増え続けるクレーム

- ① クレームの種類を知る
- ② 近年の顧客動向とクレームの傾向

2. そもそもクレームとは？

- ① 顧客と企業側のギャップ
- ② サービスの質、従業員のスキルとお客様の期待値

3. 間違いのない対応プロセスとは？

- ① 初期段階：「聴く」9：1の法則と上手な相づちでカタルシス効果を！
- ② 次段階：「訊く」上手な質問の仕方と問題解決の糸口をつかむ！

- ③ 最終段階：「伝える」言葉を尽くして企業の誠意を伝え、信頼を取り戻す！

4. 2次クレームを発生させない対応のポイントとは？

- ① 顧客心理を理解した表現力を磨く
- ② 対面対応で重要なノンバーバルスキル(表情、態度、動作)を磨く
- ③ 「逃げ腰・嫌々・恐々」の基本姿勢は、顧客に見抜かれる

5. 【実践】ロールプレイング&ケーススタディ

- ・こう言われたらどう応じる？
- ・このケースはどう対処する？

6. クレームを有効に活かす組織体制づくり

あなたの未来をぐんぐんとサポート！

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



ご協力のお願い

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 2013年 月 日

| | | | | | |
|---|--------|---|-----|------------------------|--|
| 2013年6月21日(金) 13:30~17:00 実践!クレーム対応力強化研修《第1回 対面対応編》 ~ クレーム対応の勘どころ 場面で学ぶ 全3回シリーズ ~ | | 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】 | |
| 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 | ご連絡担当者 | | | | |
| 会社所在地 (-) | | | | | |
| 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。

