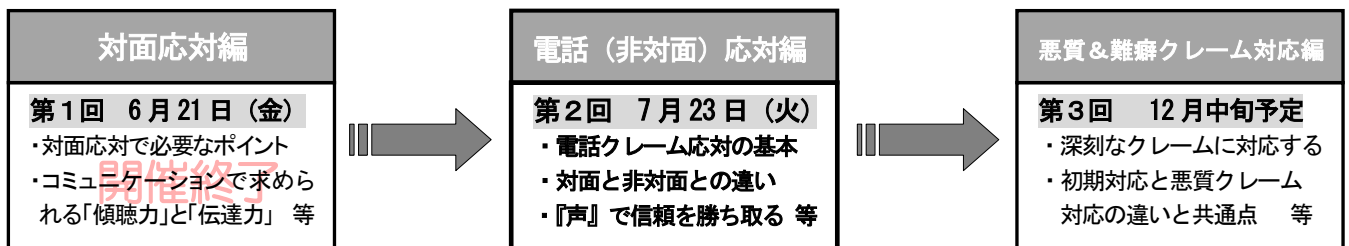




実践！クレーム対応力強化研修 《第2回：電話(非対面)対応編》

～ 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2回：電話(非対面)対応編

対面の「face to face」に対し、電話は「voice to voice」。クレーム電話をいただいたお客様を“ファン”に変えるためには、「声」がキーワード。お客様の“声”にしっかり耳を傾け、受けとめ、伝える“声”で信頼を勝ち取りたいものです。本セミナーでは、適切な状況判断をもとに、お客様の言い分や事実を聞き出し、問題解決へつなげるための対応ポイントをわかりやすく解説いたします。また、電話対応のロールプレイングなど実習を交えながら総合的コミュニケーションスキルも習得していただきます。

日時： 2013年 7月 23日(火) 14:00～17:00 (開場：13:30)

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. 急増するクレーム電話

- ① 電話によるクレームが多い理由
- ② 電話によるクレームの特徴と顧客心理とは？

2. クレーム電話での留意ポイントとは？

- ① 「時」「金」「レスポンス」に気を配る！
- ② 「折電」「エスカレーション」「リファー」のタイミングを見極める！

3. プロセス別にみる電話ならではの対応力

- ① 初期段階：「聴く」電話での“上手い相づち”と“怖い間”
- ② 次段階：「訊く」電話での“上手い質問”と“イライラする確認”

③ 最終段階：「伝える」電話での伝わる“お礼・お詫び”と相手を怒らせる“お礼・お詫び”

4. クレーム電話に効果的なコミュニケーションスキル

- ① 見えない相手の表情を読む！
- ② 非対面対応での武器“声”の表情を磨く！
- ③ 顧客心理を理解した表現力を磨く！

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. 受電者のストレスケアと体制づくり

(お断り) プログラムの内容は、事情により変更になる場合がございますので、あらかじめご了承ください

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： 7,350 円**
非会員： 10,500 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7月23日(火) 14:00~17:00 実践!クレーム応対力強化研修《第2回 電話(非対面)応対編》 ~ クレーム応対の勤どころ 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	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。

