



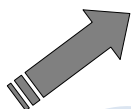
実践！クレーム対応力強化研修 《第1回：基本的対応編》

～ クレーム対応の勘どころ：クレームの「内容」と「質」にわけて学ぶ 2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。昨年も好評をいただいた『実践！クレーム対応力強化研修』をリニューアルし、さらにレベルアップ致しました。今回の『基本的対応編』および、12月に開催予定の『悪質＆難癖クレームに対する法的対応編』は、クレームの「内容」と「質」にわけてクレーム対応策を2回シリーズで学びます。

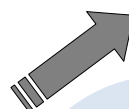
本セミナーでは、企業の代表として自信をもってクレーム対応に臨むためのレベルアップをめざします。

| 基本的対応編 | |
|---|-----------------|
| 第1回 | 7月29日(火) |
| <ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応をプロセスでわけて考える ・『モノクレーム』⇔『ヒトクレーム』 ・組織でクレームを受けとめる | |



基本的な
対応を
マスター！

| 悪質＆難癖クレーム対応編 | |
|--|----------------|
| 第2回 | 12月中旬予定 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・深刻なクレームに対応する ・初期対応と悪質クレーム対応の違いと共通点 等 | |



クレームに強い
職場体制づくり
をめざす！

※ 2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：基本的対応編

第1回の基本的対応編として、お客様心理の理解、クレーム対応の心がまえ、プロセス別 対応ポイント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： 2014年 7月 29日(火) 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. クレームを理解し、クレームに強くなる
 - ① お客様の「権利」⇔「要望」⇔「期待」
 - ② “個客”に対応する意識
2. プロセス別に対応ポイントを極める
 - ① 初期段階：9：1の「聴く」法則
 - ② 次段階：質問上手でお客様の“YES”を引き出す
 - ③ 最終段階：企業の“誠意”を伝え、“解決”へ導く
3. 『モノクレーム』⇔『ヒトクレーム』
 - ① あなたの姿勢は「逃げ腰」「嫌々」「恐々」
 - ② お客様の感情に影響する「表情」「声」「態度」
 - ③ 表現力のバリエーション「お礼」「お詫び」「否定」
4. 【実践】ロールプレイング&ケーススタディ
 - ① 電話対応：不快に感じる音声表現をなくす
 - ② 対面対応：表情と態度・姿勢をきたえる
5. 個人ではなく組織でクレームを受け止める
 - ① 適切な3つのタイミング：「折電」「エスカレーション」「リファー」
 - ② 効果的な3つの変化：「時」「場所」「人」
6. まとめ&質疑応答
 - ① こんな時！ どのように対応する？
 - ② 他社（他者）の実例から学ぶ対応法

あなたの未来をぐ〜っとサポート！

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



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

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】

下欄「**セミナー受講申込書**」へご記入のうえ、**FAX**にてお申込みください。受講票と請求書を郵送いたします。

(受講料は開催日までに、振込にてお支払いください)

【受講料】(お1人様 /消費税込)

海邦ビジネス倶楽部 会員: **8,640円** 非会員: **12,960円**

※ セミナー前日までにキャンセルのご連絡をいただいた場合、**受講料は全額ご返金いたします。**

(手数料はお客様にご負担いただいております)

※ **セミナー当日のご欠席やキャンセル**につきましては、**受講料ご返金はいたしかねます。**何卒、ご了承ください。

※ 参加者数、天候の事情等により、セミナーを中止する場合がございます。連絡先の電話番号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:安田・屋比久)

http://www.kaiho-ri.jp ※HPのセミナー情報もご覧ください

会場のご案内

株式会社海邦総研 内 研修室

所在地: 那覇市久茂地3-29-62 (海邦銀行松尾支店3階)

TEL: 098-869-8700



<ご協力のお願>

ご来場の際は会場近隣の有料駐車場をご利用いただくか、バス・モノレール等、交通機関のご利用をお願い申し上げます。

セミナー受講申込書 * 申込先 FAX 098-869-7800 **** このままご送信ください *****

セミナー受講申込書

お申込日 2014年 月 日

| | | | | | |
|---|--|--|--|------------------------|--|
| 2014年7月29日(火) 13:30~17:00 実践! クレーム応対力強化研修 <<半日コース>> 【第1回: 基本的対応編】 | | 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 ※正式名称をご記入下さい | | 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。