

かいぎんビジネスセミナー

お客様の真意をつかむ！ クレーム対応研修 《基本編》

～ クレーム対応から始まる お客様の不満解決と新たな信頼関係づくり！！～

日時

2016年12月15日(木) 13:30～17:00(開場 13時)

場所

沖縄海邦銀行 本店 2階ホール
〒900-0015 那覇市久茂地2-9-12

講師

大山 美智代 氏 (オー・アンド・オー コミュニケーション 代表)

定員

40名

セミナーのねらい

クレーム対応に馴れていない方でも安心！ 3ステップで 基本を学びます！

- ☞ STEP 1 対応者の姿勢は「逃げ腰」「嫌々」「恐々」ではないですか？
- ☞ STEP 2 お客様の感情に影響する「表情」「声」「態度」は大丈夫？
- ☞ STEP 3 表現力のバリエーション「お礼」「お詫び」「否定」の違いは？

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」。クレームは、企業への**“高い期待感”**であり**“貴重な情報源”**として考える体制づくりが、企業・団体に求められています。

本セミナーでは、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大山講師が **クレームの裏にある“お客様心理”を理解し、“顧客満足”につなげる対応ポイント** をわかりやすく解説いたします。

◆ 本セミナーは、以下の方におすすめです！！

- CS推進担当者、お客様相談窓口担当者
- 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
『受講料 無料』の対象セミナーです。

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』の違い

- 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



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



OKINAWA
KAIHO

海邦銀行

あなたの未来をぐっとサポート!

KRI

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 オー・アンド・オー コミュニケーション 代表

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】

下欄「**セミナー受講申込書**」へご記入のうえ、**FAX**でお申し込みください。後日、受講票をお送りします。

【受講料】1名様につき/資料代・消費税込み

※ **会員：無料** (ただし、1社2名様まで)

※ **非会員：12,960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。

※ 諸般の事情等により、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**願います。

【お問い合わせ】株式会社海邦総研 人材開発部

TEL:098-869-8732、8700 (担当:安田・知念)

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

沖縄海邦銀行 本店 2階 ホール

所在地: 那覇市久茂地 2-9-12



<ご協力のおお願い>

※ ご来場の際は、お近くの有料駐車場をご利用いただくか、バス・タクシー・モノレール等の交通機関の利用をお願い申し上げます。

***** 申込先 FAX 098-869-7800 送付状は不要です。そのまま、ご送信願います。*****

セミナー受講申込書

お申込日 年 月 日

2016年12月15日(木) 13:30~17:00 お客様の真意をつかむ! クレーム対応研修 <<基本編>>		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】
貴社名		TEL:	
		FAX:	
住所:(〒 -)		メールアドレス:	
	ご芳名	部署/お役職	
申込 責任者	フリガナ		
参加者	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。