



近鉄百貨店グループ



## 公開講座

～クレーム客を笑顔で帰す、初期対応のポイントはこれでOK!～

# クレーム初期対応 基礎編

- 開催日 平成30年6月8日(金) 10:00~12:00
- 会場 あべのルシアス9階 Kサポート  
(大阪市阿倍野区阿倍野筋1-5-1  
JR「天王寺」駅より 徒歩8分  
地下鉄御堂筋線谷町線「天王寺」駅より 徒歩5分  
近鉄「大阪あべの橋」駅より 徒歩8分)
- 受講料 おひとり様 4,320円(消費税込み)



### 講座について

「この前、おたくで買ったんだけど!!」  
から始まるお客様からのお怒り。  
クレーム対応は担当者の嫌悪感や思いが出やすいものです。

しかし、受ける側がしっかり対応することでお客様を笑顔に、そして固定客へと繋げることが出来ます。

そもそもお客様はなぜ「お怒り」なのか、お客様視点でクレームの要因を捉え、初期対応のポイントを学んでいただきます。

### 講師

Kサポート 教育研修事業部  
チーフインストラクター  
一般財団法人日本アンガーマネジメント協会  
アンガーマネジメントファシリテーター™  
アンガーマネジメントアドバイザー™  
アンガーマネジメントスペシャリスト-I  
石井 早代

### 研修プログラム(2時間コース)

1. クレーム情報は宝の山  
(1) クレームとは  
(2) クレームの発生する要因  
(3) 「怒り」とは
2. クレーム対応の基本  
(1) クレーム対応の基本ステップ  
(2) クレームの初期対応に必要な能力
3. お客様とのコミュニケーション  
(1) 基本マナー  
(2) 解決すべき2つの課題  
(3) わかりやすい伝え方
4. クレーム対応の実践  
(1) 事例研究  
(2) 実践ロールプレイング



# お申し込みについて

## 1. お申し込み方法

- ①下記の参加申し込み書にご記入のうえ、Kサポート教育研修事業部へFAX・郵送またはインターネットで開催の7日前までにご送付ください。(ただし7日前の場合は、直接当社へお電話でご連絡ください。TEL06-6624-6217)
- ②参加者が少人数の場合、中止もしくは延期させていただく場合がございます。中止の場合は、ご入金いただいた受講料を全額返金いたします。

## 2. 受講料のお支払いについて

- ①お申し込み受付完了後、受講証および請求書をお申し込み者様宛にお送りいたします。7日を過ぎて書類が届かない場合は、お手数ですがご確認をお願いいたします。
- ②受講料のお振込みは必ず開催日までをお願いいたします。振り込み手数料はお申し込み者様でご負担ください。領収書は通常発行を省略させていただいております。それ以降になる場合や当社へ直接お支払いに来られる場合は、あらかじめご連絡ください。

## 3. その他

お申し込み後の変更またはキャンセルは、開催日の7日前までお受けいたします。キャンセル料は、開催日6日前～前日は受講料の30%、当日は受講料全額です。

〒545-0053 大阪市阿倍野区松崎町 2-1-28 近鉄松崎町ビル 2 階  
株式会社 Kサポート 教育研修事業部 公開講座受付係宛

TEL 06-6624-6217 [FAX 06-6624-6081](tel:06-6624-6081)

<http://www.platz-kks.co.jp> (インターネットからもお申し込みいただけます)

### 「クレーム初期対応 基礎編 6月8日(金)」参加申し込み書

(フリガナ) 会社名	-----	TEL.	( ) -
	-----	FAX.	( ) -
所在地	□□□-□□□□	(フリガナ) お申し込み責任者	-----
		所属・役職	
ご参加者氏名(フリガナ)	所属・役職	◎お手数ですが、本講座をお知りになったきっかけをお教えてください。 ※該当するものに印・記入をお願いいたします。 1.パンフレット(郵送・設置) 2.ご友人・知人の紹介      3.弊社ホームページ 4.弊社社員( )の紹介      5.その他( )  ◎参加申し込み書にご記入いただいた個人情報は、 ①受講証および請求書の発行・発送 ②弊社開催の講座・セミナーのご案内 に限って使用させていただきます。  ◎が不要な場合は右にチェック願います。 <input type="checkbox"/> 不要	
-----			
-----			
-----			
-----			