

公開講座

～クレームの発生要因、4つの対応手順を理解し、
組織で対応できる仕組みづくりを目指す～

クレーム対応【応用編】

- 開催日 2020年2月26日(水) 10:00～16:00
- 会場 登喜和ビル6階 Kサポート教室
(大阪市中央区谷町9丁目5番24号
地下鉄谷町線・千日前線「谷町九丁目」駅 2番出口より徒歩1分)
- 受講料 おひとり様 11,000円(消費税込み)

講座について

「責任者出せ!!」「今すぐ回答しろ!!」
などと大きな声で言われたら、慌て狼狽するのは当然です。しかしその際の対応を間違えると、さらにお怒りの顔に変えてしまいます。

お客様は「早期解決の欲求」と「私はもっと怒りたい」という2種類の心理を抱えています。

そんなお客様の心情を理解し、お客様のクレームに自信を持って対応できる心構えとスキルを学んでいただきます。

クレームを未然に防ぐためのコミュニケーションスキル、そしてクレームが二次クレームとなった際のピンチの切り抜け方、激怒しているお客様への対応などもお伝えします。

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(5時間コース)

1. クレーム対応の前に、まずCSを考える
(1) 立場を変えて考える
(2) CS(顧客満足)とは何か
2. クレームとは
(1) クレームの背景と傾向
(2) クレーム対応が上手にできない3つの理由
3. クレーム対応の基本
(1) 10の留意点
(2) クレーム対応の4段階8ステップ
(3) 使ってはいけないNGワード
4. ケース別クレーム対応方法
(1) 当方に不手際がある場合
(2) 当方に非がない、またはわからない場合
(3) 激怒しているお客様への対応
～事実の「ジャブ」を打つ
(4) こんなクレーム どう対応する?
(5) 悪意のクレームへの対応
5. クレーム対応の実践
(1) 事例研究
(2) 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](mailto:info@platz-kks.co.jp)

<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）

「クレーム対応【応用編】2月26日（水）」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	<p>◎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。</p> <p>※該当するものに印・記入をお願いいたします。</p> <p>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（ ）</p> <p>◎参加申し込み書にご記入いただいた個人情報は、</p> <p>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。</p> <p>②が不要な場合は右にチェック願います。 <input type="checkbox"/> 不要</p>

