

公開講座

～ピンチをチャンスに変える！！顧客づくりにつながるクレーム対応法～

事例で考える！ クレーム初期対応 実践編

- 開催日 令和元年11月7日（木） 13:00～17:00
- 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 8,000円（税抜）

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。我々は驚き、その勢いに圧倒され慌ててしまいます。しかし実はそのときの我々の対応こそがお客様を笑顔にも、さらにお怒りの顔にもしてしまうものなのです。

そもそもお客様はなぜ「お怒り」なのでしょう。クレームは氷山の一角です。クレームをおっしゃってくださるお客様のお声はとても貴重です。お客様との接点で発生するクレームの要因をお客様の視点から捉え、お客様の心情を理解する接客のあり方、お客様が本当に納得し企業も同時に成長できる、クレームの対処方法を学んでいただきます。

「お客様の気持ちが落ち着く言葉遣いや言い回し」「クレームの拡大を抑える対応」の実践を座学とロールプレイングで習得していただきます。

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™
石井 早代

研修プログラム（4時間コース）

1. クレーム対応の前に、顧客満足を考える
 - ・顧客満足とは何か
 - ・クレーム情報は宝の山
 - ・クレームの背景と傾向
 - ・クレーム対応がうまくできないのはなぜ？
2. クレーム初期対応の基本姿勢
 - ・基本ステップ 10の留意点
 - ・クレーム対応の4段階8ステップ
 - ・クレーム対応時のNGワード
3. お客様とのコミュニケーション
 - ・基本マナー
 - ・感じの良い聞き方、話し方
4. 電話でのクレーム対応
 - ・電話の特性
 - ・最初の電話での状況判断
 - ・電話での感じの良い聞き方、話し方
5. クレーム初期対応の実践
 - ・事例研究
 - ・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

<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)

「事例で考える！クレーム初期対応 実践編 11月7日(木)」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。 ②が不要な場合は右にチェック願います。 <input type="checkbox"/> 不要	