

公開講座

～ハードクレーム、カスタマーハラスメント対策～

ハードクレーム対応講座

- 開催日 令和2年8月5日(水) 10:00～17:00
- 会場 あべのトラス6階 ミーティングルーム
(大阪市阿倍野区松崎町 2-2-14)
- 受講料 おひとり様 13,200円(消費税込み)

講座について

現在、お客様からのご意見やクレーム内容はますます複雑化しています。その中でも、お客様からの理不尽な申し出や過剰な要求は、もはや「お客様の声」として対応できるレベルではなく、「ハラスメント」の領域として社会問題化しています。このような「カスタマーハラスメント」に加え、超高齢化社会を迎えた今、自論を展開して「説教」にエスカレートする「シルバーモンスター」の存在も大きな脅威となっています。

本来クレームは、大きく3種類に大別できます。

- ① 返金して欲しい ② 新品交換して欲しい ③ しっかりお詫びして欲しい
② の中でも、「論破型」のシルバーモンスタークレームのシェアが拡大しています。このクレームの特徴は、正論を主張しているが故に、対応を間違っただけで一度スイッチが入ると、長引く確率が非常に高いことです。

当研修では、クレーム現場の最新事情を踏まえながら、「大切なお客様」をモンスターにしない方法、「しつこいクレーマー」も現場で対応できる方法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
日本メンタルヘルス協会 公認心理カウンセラー
輪嶋 啓匡

研修プログラム(6時間コース)

1. クレーム現場のありえない最前線
 - ・時代背景とクレーム内容の変遷
 - ・クレームを超えた「カスタマーハラスメント」
2. クレームの主演は、今や「一般市民」
 - ・「大衆モンスター」の時代
 - ・悪質クレームの目的を探る
 - ・ケーススタディ
3. クレームの現場は「高齢者問題」の先取り
 - ・「論破型」クレーマーへの対応
 - ・応対時間を長引かせない方法
4. 理不尽な要求は「この話術」で断ち切る
5. 話の通じない相手を撃退する最終手段
6. 訴えてやるからな！は怖くない

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)

「ハードクレーム対応講座 8月5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	◎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.近鉄百貨店 外商部の紹介 6.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		
-----	-----			
-----	-----			
-----	-----			
-----	-----			