



近鉄百貨店グループ



## 公開講座

～いちばん困っているのはお客様です！！～

# クレーム初期対応 基礎編

- 開催日 令和元年9月9日(月) 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 4,000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。  
クレーム対応は時に担当者の嫌悪感や思いが  
出やすいものです。

早くして！何度も言わせないで！という  
お客様のお怒りに、つい『不愉快な表情』を  
したり、『逃げ腰』になってしまいがちです。

しかし、受ける側がすばやく間違いのない  
対応をすることで、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. クレーム対応の前に、  
顧客満足を考える  
(1) 顧客満足とは何か  
(2) クレーム情報は宝の山  
(3) クレームの背景と傾向  
(4) クレーム対応が  
うまくできないのはなぜ？
2. クレーム対応の基本  
(1) クレーム対応の10の留意点  
(2) クレームの対応の  
4段階8ステップ
3. お客様とのコミュニケーション  
(1) 好感は第一印象づくりから  
(2) 解決すべき2つの課題  
(3) 言葉遣いの演出
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 9月9日（月）」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 に限り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>