



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 2019年12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 4,400円(税込)



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 12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。 ※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、 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>

