

公開講座

～やっぱり初期対応が大事。顧客づくりに繋がる対応法～

クレーム初期対応講座

- 開催日 2020年11月18日(水) 13:30～17:30
- 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 8,800円(消費税込み)

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。実はその時求められるのが、要望を満たされないという心理的ストレスを和らげること、そして本題であるご要望が何かを素早く汲み取るコミュニケーションスキルです。

そもそもお客様はなぜ「お怒り」なのでしょうか。

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で捉え、お客様の心情に共感する、そして、お客様にご納得いただき、顧客づくりにつながるクレームの対応方法を学んでいただきます。ご年配のお客様からお怒りのお言葉を頂戴する傾向がある方は、ぜひこの講座で対応スキルを学んでいただけたらと思います。

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
一般社団法人日本アンガーマネジメント協会 認定講師
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
 - ・お客様の気持ちが落ち着く言葉遣いや言い回し
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
 - ・こじらせない取次ぎのポイント
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)

「クレーム初期対応講座 11月18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>	