

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 2021年10月15日(金) 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)

詳細・お申込みは
こちら



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叱り。我々は驚き、その勢いに圧倒され慌ててしまいます。実はその時に求められるのが、お客様の「要望が満たされない」という心理的ストレスを和らげること、そもそも「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が大切です。

お客様はなぜ「お怒り」になっているのでしょうか。

顕在化するクレームは氷山の一角と言われ、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。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しましょう。その結果、お客様のご理解を得て固定客になっていただくのが、真のクレーム対応です。

特に、ご年配のお客様からお怒りのお言葉を頂戴する機会が多い職場の方は、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

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 10月15日(金)」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 に限り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	
-----	-----		
-----	-----		
-----	-----		
-----	-----		