

## 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 2022年2月15日(火) 13:30～17:30
- 会場 近鉄百貨店上本町店 11階 Kサポートセミナールーム  
(大阪市天王寺区上本町 6-1-55)
- 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必要です。

**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、クレームをお申し出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。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叱り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。TEL06-6776-9779)

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。

〒543-8543 大阪市天王寺区上本町 6-1-55 近鉄百貨店上本町店 11 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 : 06-6776-9779 FAX : 06-6772-7100  
<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 2月15日(火)」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 外商本部の紹介 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	
-----			
-----			
-----			
-----			