

公開講座

～その対応がトラブルを招く！ピンチをチャンスへと変える対応法～

クレーム初期対応講座

- 開催日 2024年9月26日(木) 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。「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。また、昨今問題となっているカスタマーハラスメントを避ける意味からも、クレームへの初期対応は重要です。

そもそもお客様はなぜ「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。お客様心理に基づきながらロールプレイングを通じてピンチをチャンスへと変える対応を体得していただきます。

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におすすめていたします。
※Zoomでもご受講いただけます。

講師

Kサポート 教育研修事業部
インストラクター
日本メンタルヘルス協会 基礎心理カウンセラー
杉崎 敦子

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
 - ・クレームの発生する原因
 - ・クレーム対応がうまくできないのはなぜ？
 - ・クレーム内容を分析する
2. クレーム初期対応の基本姿勢
 - ・対応時 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
 - ・ちょっと待って！
 - ・こんな対応していませんか
 - ・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
 - ・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。TEL06-6776-9779)

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
<https://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 9月26日(木)」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.近鉄百貨店 外商本部の紹介 6.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 に限って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>

