

2019年度 クレームが怖くなくなる！ クレーム対応研修

様々な場面やケースで使える技術を学びます！
万が一の時に備えてしっかり学び、お客様の信頼を得ましょう！

クレームは初動対応（一次対応）でその後の流れが変わります。一次対応者の対応が良ければ上席者対応がなくても完結するケースもある一方、一次対応でお客様の感情を害した場合、上席者対応となり数日かかって完結しないケースに発展することもあり得ます。まずは一次対応で、お客様の不満を十分に受止め、怒りの感情をしずめ、何が起こったのか、お客様は何を求めているのかをしっかりと聞きとることが重要です。職場で適切なクレームの一次対応ができるためのポイントを学びます。
(対象者) 事務職や営業職などお客様と接する仕事に就く方々等

| | | | |
|---|------------|--------|--------|
| 日時：2019年7月10日(水) 時間：10:00～16:00 (9:30から受付) 会場：カルタスホール会議室 (北浦和ターミナルビル 3F) *北浦和駅徒歩2分 さいたま市浦和区北浦和1-7-1 | 受講費 | 協会会員 | 一般・非会員 |
| | | 6,000円 | 9,000円 |

| | |
|--|---|
| <p>< 内容 ></p> <ol style="list-style-type: none"> クレームに対する向き合い方 <ol style="list-style-type: none"> クレームの不满要素を考える グッドマンの法則 クレームを受ける時の心構え クレームを一次(初動)対応でおさめるコツ <ol style="list-style-type: none"> お客様の信頼を得るために大切なこと クレームNGワード クレーム対応の基本プロセス クレーム対応の流れと必要なスキル <ol style="list-style-type: none"> お客様の話を聴く お詫びする 状況とお客様のニーズを把握する 問題解決をする | <p>< 講師紹介 ></p> <p>サクシードビュー 代表 野本 果甫 氏</p>  <p>コールセンターを主な対象とした、お客様対応、人材育成、マネジメントのコンサルタント。外資系企業の4つのコールセンターで、教育担当、スーパーバイザー、マネージャーとして、採用、教育、マネジメントを経験しその後独立。満足度の高い担当者が必ずやっている対応のコツ、部下の考える力を育てるコミュニケーション方法など、お客様とのコミュニケーション方法や部下とのコミュニケーション方法、マネジメントの研修を多く実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆財団法人生涯学習開発財団認定プロフェッショナルコーチ ◆COPC CSR規格 登録コーディネータ ◆米国NLP協会認定NLPマスタープラクティショナー |
|--|---|

..... 切らずにそのままFAXしてください

クレーム対応研修 受講申込書 FAX 048-825-6481

| | | | | |
|-------------------|--|-----|-------|---|
| 会社・団体名 | | | 業種 | |
| 所在地 | 〒 | — | 会員・一般 | <input type="checkbox"/> 当協会会員 <input type="checkbox"/> 一般・非会員 |
| ご担当者名 | | TEL | | |
| 所属(部・課) | | FAX | | |
| (フリガナ) 氏名 | 所属部署・役職 | | 性別 | 年齢 |
| () | | | 男・女 | 歳 |
| () | | | 男・女 | 歳 |
| () | | | 男・女 | 歳 |
| その他 *必ずご確認ください | ◆申込受理後、受講票、会場案内図及び請求書を送付いたします。 ◆受講料は納入期日までにお支払いください。なお、送金手数料は貴社にてご負担くださるようお願い申し上げます。 ◆納入された受講料は、当協会の都合により中止した場合以外にはお返ししませんのでご了承願います。 | | | |

【個人情報の取り扱いについて】

ご記入いただきました個人情報については、受講票・請求書の送付及び講師への参照以外の目的には使用いたしません

【お問合せ・お申込み先】

埼玉県職業能力開発協会 総務課研修担当
〒330-0074 さいたま市浦和区北浦和5-6-5埼玉県浦和合同庁舎内
TEL: 048-829-2803 FAX: 048-825-6481

*** 申込後、1週間以内に、受理確認のご連絡をします。
連絡がない場合には、当協会までご連絡ください。**