

一次対応が早期解決のカギ！

福商実務研修講座 NO.27

クレーム対応力強化セミナー

～「感情をくみとる」・「問題を解決する」・言葉よりも姿勢がポイント！～

様々な情報が簡単に入手できるようになったため、お客様が持つ情報の質も高まり、企業側に落ち度がなくても苦情に発展するケースが増えています。また、現代社会は価値観の多様化によって、利用者からのクレームやお問い合わせも複雑化し、これまでのクレーム対応の考え方では、相手の納得や、相互の問題解決につながる結果を得られにくくなってきました。クレームは、相手の問題を解決できない場合でも、適切に対応することで、最終的に組織全体の好感度、信頼度向上につなげることができます。本セミナーでは、クレームを、「感情をくみとる」・「問題を解決する」の二つの視点をベースに切り分け、組織の信頼を損なわず迅速に対応するコミュニケーションのポイントを学び、よくあるケースのロールプレイングを通じて、しっかりトレーニングを行います。

【日 程】平成28年8月23日(火) 10:00～17:00

【会 場】福岡商工会議所 会議室 ※会場地図は受講票と一緒に送ります

【講 師】小田 リエ 氏 ナレッジネットワーク株式会社



【略歴】営業支援システム販売会社にて、営業企画、会計管理パッケージソフト導入コンサルティング、エンドユーザー向けのオペレーションと利活用教育を経験後、公的機関情報管理部門にて、機関内システム管理、及び担当者育成に従事。その後、新入社員や営業担当者を対象とした、コスト削減や投資対効果の考え方を踏まえ、相手の立場や役職によって、企画提案やプレゼンテーション、稟議書等をわかりやすく組み立てる、「企画提案と戦略的会計」、「社内提案に求められる会社数字の基礎」などを中心としたテーマでの研修講師活動を開始。近年では、行政機関主催の雇用促進プログラムにおけるビジネスマナー、コミュニケーション教育の担当講師、コールセンター・スーパーバイザー教育(ビジネスマナー、接客対応)、住宅業界向けクレーム対応研修、経営層への説得力を高めるプレゼン研修などのほか、Microsoft Office 製品のオペレーション教育、検定指導から、情報セキュリティ教育まで、講師として幅広く活動中。参加者一人ひとりのスキルにあわせた細やかな指導に定評がある。

時間	テーマ	内容
10:00 10:20	オリエンテーション	・参加者自己紹介 ・グループ内での情報交換 これまでに受けた苦情、届けた苦情～対応例と、その結果
10:20 11:20	苦情はなぜ発生するのか	・苦情を言うお客様の気持ちを考える ・苦情が発生する理由を理解する ・対人サービスのあり方を理解する
11:20 12:00	苦情解決の基本	・苦情内容を整理し、正しく把握する ・苦情を原因別に分類する ・苦情分類別に対応のありかたを考える
13:00 14:00	電話対応 ロールプレイング①	・電話での苦情対応のポイントを理解する。 ・電話での対応＝クレームの一次対応の重要性を理解する。
14:00 15:00	対面対応(1) ロールプレイング①	・対面での苦情対応のポイントを理解する。 ・お詫びや伝え方の姿勢など、言語よりも相手に伝わりやすいものを理解する。
15:00 16:00	対面対応(2) ロールプレイング①	・お客様の状況、問題の事象、お感じになっていること(感情面)、具体的にお困りのこと、ご納得できないことなど問題解決の姿勢での対応ポイントを理解する。
16:00 17:00	まとめ 謝罪の種類とポイント	クレームの種類やお客様の状況、感情別のお詫びの仕方、素早く適切に対処するための確認のポイントを理解する

※講座内容は多少変更する場合があります。時間配分は目安です。適宜休憩をはさみます。

◆ お 申 込 方 法 ◆

◆定員
35名 ※定員になり次第締め切ります

◆対象者
営業・若手社員・接客業

◆受講料（税込、資料費・昼食費を含む）
福商会員 15,430円
特商・一般 22,630円

◆お申込み・お問い合わせ先

福岡商工会議所 検定・企業研修グループ
〒812-8505 福岡市博多区博多駅前2-9-28
TEL：092（441）2189
FAX：092（414）6206

<http://www.fukunet.or.jp/jinzaisaiyo/training/>

HPからもお申込みできます

※規定人員に満たない場合は中止することも
ございますので、あらかじめご了承下さい。

下部の参加申込書に必要事項をご記入の上
FAXにてお申し込み下さい。

平成28年8月15日（月）締切
お申込はお早めをお願いいたします。

お申込受付後、FAXにてお申込受付完了の
ご案内と請求書を郵送いたします。

受講料は、開催日一週間前迄に下記のいずれかの
銀行にお振込下さい。（振込手数料はご負担下さい）

福岡銀行 博多駅前支店（普）2330584
西日本シティ銀行博多駅前支店（普）115969
【名義】福岡商工会議所 企業研修センター

ご入金確認後、開催日一週間前程度に
『受講票（会場案内）』をお送りします。

※開講日一週間前からのキャンセルについては、
受講料はご返却いたしかねますのでご了承下さい。

FAXの場合はそのまま切らずにお送り下さい FAX:092(414)6206

8/23 『一次対応が早期解決のカギ！クレーム対応力強化セミナー』参加申込書

会社名						会員 (No. _____) ・非会員
所在地	〒 _____					業 種
TEL						社 員 数 _____ 人
FAX						資 本 金 _____ 万円
連絡担当者	氏 名					部 署 ・ 役 職
	e-mail					請 求 書 要 ・ 不 要
受講者氏名（フリガナ）	年齢	部署・役職	受講者氏名（フリガナ）	年齢	部署・役職	

受講料 _____ 円（ _____ 名分）を _____ 月 _____ 日に 福岡・西日本シティ 銀行に振り込みます。

※ご記入いただいた情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。

※この講座を何で知りましたか。

会議所ニュース DM（案内チラシ） 福岡商工会議所ホームページ その他（ _____ ）