

岡山経研セミナーのご案内

ハイブリッド型セミナー 会場受講 オンライン受講



自信をもってクレーム対応できていますか？

クレーム対応の基本と応用

～お客様のご不満を期待に変える“対応術”教えます～

講師 キャリアアップ・ラボ株式会社
パートナー講師
安田 依鈴未 氏
(略歴裏面)

日時 2023年11月9日(木) 9:30～16:30
(接続開始8:45 会場受付9:00)

会場 ちゅうぎん岡山駅前ビル 4F 会議室
もしくは Zoomによるオンライン受講

定員 会場:20名・オンライン:20名
※定員に達した時点で締め切らせていただきます。

対象 お客様窓口、営業・販売部門の
管理者・担当者の皆さま

●セミナーのねらい

- ▶ クレームとは何か、現在のクレーム事情とクレームが起こる背景を知る。
- ▶ クレーム対応の基本ステップを学び、初期対応に必要な3つの対応法を体得する。
- ▶ クレーム対応のケーススタディを通じて、自己課題に気づき、現場で自信をもって対応できるようになる。

●セミナープログラム

※録音・録画はご遠慮願います。

1 オリエンテーション

- (1) セミナーのゴールと目指す姿とは
- (2) セミナーを効果的に進めるためのグラドルール

2 クレームとは何か

- (1) クレームが起こる背景とクレームの種類
- (2) クレームを引き起こす4つの原因とは
- (3) クレームを言うお客様の2つの心情を理解する
- (4) スムーズな解決に導くための3つの対応法とは

3 初期対応でお客様の心をつかむ ～クレーム対応ステップの理解～

- (1) クレーム対応の基本ステップを理解する
・クレーム対応の基本姿勢4つのポイント
- (2) クレームをチャンスに変える対応ステップの流れ
 - ①初期対応でのお詫び(部分謝罪のあり方)
 - ②お客様の怒りを鎮める傾聴と共感姿勢
 - ③相手の話を聴き取り、問題を明確にする
 - ④お客様視点で問題を解決する
 - ⑤誠意を見せる最後のお詫びと感謝

4 クレーム対応ケーススタディ

- (1) クレーム事例を用いた対応法ロールプレイング
- (2) 怒りを高める対応のNG行動とは
- (3) 困ったクレームへの対応法のポイント

5 まとめと明日からの実践へ

- (1) 明日からの対応に活かすために
- (2) 実行宣言

- 受講者の声**
- クレーム対応には苦手意識が強かったが、基本ステップを学んだので、今後は少し落ち着いて前向きに対応できそうです。
 - クレームに対する受け答えに困ることが多かったが、今回のセミナーで具体的な対応話を教えていただいたので、ほとんど使っていこうと思う。
 - クレーム対応の際、共感姿勢で聴くことが重要と学んだが、すぐにはうまくできそうにないので、日常生活で共感力を高める努力をしようと思った。
 - 頭で理解するだけでなく、実際にロールプレイングをしたことで、自分はまだまだ対応できていないことに気づいた。

主催 中国銀行・岡山経済研究所

●講師略歴 / キャリアアップ・ラボ株式会社 パートナー講師 やすだ い す み
Days I 代表 **安田 依鈴木 氏**

旅行代理店を退社後、家電メーカー会社にてインストラクター兼営業社員として活動し、関西地区でトップセールスとなる。営業職の経験を活かし、講師業を開始するため独立し現在に至る。

<主な得意分野>接客対応全般、CS向上、女性営業職、サービス向上、リーダー育成、コミュニケーションアップ、ビジネススキルアップなど

●お申込手続き

- お申込方法
 - ①当研究所ホームページからお申込み下さい。
(<http://www.okayama-eri.or.jp/>)
 - ②会場受講をご希望の場合は、下記の【会場受講申込書】にご記入のうえ、ファクシミリでもお申込みいただけます。
- 受講料のお支払い方法

開催日の約2週間前をめぐに、請求書、振込用紙をお送りいたします。開催日の前日までにお振込みください。(会場受講をご希望の方には受講票を同封します。)
- 受講のキャンセル

開催日の2営業日前の17時までにご連絡ください。入金済みの受講料を全額ご返金致しません。その後のキャンセルについては、ご入金の有無にかかわらず受講料を申し受けます。ご了承ください。なお、ご都合により代理出席は差し支えありません。

※オンライン受講をご希望の場合は、資料発送後のキャンセルは受講料を申し受けます。ご了承ください。

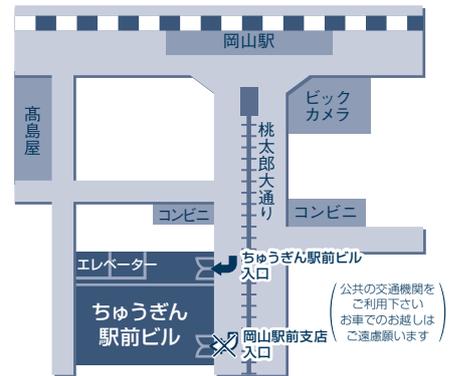
※最小催行人数に満たない場合は開催を中止する場合がございます。

●受講料 (テキスト代を含む)

維持会員	13,200円(税込)
賛助会員	19,800円(税込)
会員でない方	39,600円(税込)

※昼食のご用意はしておりません。各自でお取ください。

●会場案内 **ちゅうぎん岡山駅前ビル 4F**
岡山市北区本町2-5



お申込み
問合せ先

一般財団法人 **岡山経済研究所**

〒700-0823 岡山市北区丸の内1丁目15-20 TEL:086-234-6534 FAX:086-231-5303
E-mail: ori@mx.mesh.ne.jp URL <http://www.okayama-eri.or.jp/>

ハイブリッド型セミナーのオンライン受講について

講師・事務局・受講者をパソコン・タブレットでつなぎ、会場受講者とともにリアルタイムで講義に参加します。WEB会議システム「Zoom」を利用します。

お申込み
あたり

- 当研究所ホームページからのみのお申込みとしています。受講者メールアドレスの入力を必ずお願いします。受講者メールアドレスへご案内(接続URL)をお送りいたします。
- インターネットが使用できる環境(インターネット環境、Zoomソフトダウンロード、カメラ、マイク、ヘッドセット等)が必要です。<ネットワーク>通信速度30Mbpsを推奨 ※公衆・フリー Wi-Fi、デザリングの利用は、接続が不安定になるため推奨しません。

今後はWeb申し込みがメインになります。

お申込み・詳細はこちら▶ [岡山経研セミナー](#)

検索

----- キリトリ線 -----

至 岡山経済研究所
FAX 086-231-5303

●会場受講申込書 『クレーム対応の基本と応用』11/9

		年 月 日	
フリガナ			
会社名	電話番号	()	-
	FAX番号	()	-
所在地	□□□□ □□□□		
申込責任者	氏名	(所属)	役職
参加者	氏名 ()内にフリガナをご記入ください	所属	役職
	()		
	()		
会員区分	ア. 維持会員 イ. 賛助会員 ウ. 会員でない方 (該当に○印をおつけください)		

維持会員…年会費3万円お支払いの方、賛助会員…年会費1万円お支払いの方
当参加申込書にご記入いただいた情報は、受講票の交付、出欠の確認など、当セミナーの運営管理業務の目的のみに使用させていただきます。