

全階層
向け

クレーム応対向上研修

①CS(顧客満足)向上のためのクレーム応対研修<応対接客編>

顧客の立場でクレームを考え、会社の姿勢を示すチャンスと捉えます。クレームが起きる要因を把握し、クレーム応対が上手いできない理由、顧客の本音を引き出す話法、応対の原則と手順や禁句について、ロールプレイングを通じて体得します。クレーム応対に苦手意識を持っている方、クレーム応対の機会の多い方にお勧めの研修です。(詳細は裏面へ)

- 対象 / ◆クレーム応対の基礎知識を学びたい方 ◆クレーム応対に苦手意識のある方

ID18092

- 日時 / **2018年11月8日(木)** 13:00~17:00 【広島】キャリアプランニング広島支社(東急ハンズ横)

ID18115

- 2019年 2月7日(木)** 13:00~17:00 【岡山】キャリアプランニング岡山本社(岡山駅東口 徒歩5分)

- 受講料 / お一人様 **12,000円(税抜)** ※テキスト代含む ● 定員 / 【広島】12名、【岡山】20名

②CS(顧客満足)向上のためのクレーム応対研修<電話応対編>

CS(顧客満足)向上を目指すために、顧客心理を理解し、なぜクレームに発展したのかその要因について考えます。クレーム応対がうまくいかない理由、顧客の本音を引き出す話法、電話応対時の原則や禁句について、ロールプレイングを通じて体得します。クレームは、会社の姿勢を示す良いチャンスと捉え、「ファン」作りを目指します。(詳細は裏面へ)

- 対象 / ◆クレーム応対の基礎知識を学びたい方 ◆クレーム応対に苦手意識のある方

ID18108

- 日時 / **2019年1月17日(木)** 13:00~17:00 【広島】キャリアプランニング広島支社(東急ハンズ横)

ID18123

- 2019年2月21日(木)** 13:00~17:00 【岡山】キャリアプランニング岡山本社(岡山駅東口 徒歩5分)

- 受講料 / お一人様 **12,000円(税抜)** ※テキスト代含む ● 定員 / 【広島】12名、【岡山】20名

お申込みはFAX又はHPで  **086-224-0878**  <https://capla-kensyu.jp/>

事業名	申込責任者氏名	部署・役職		
所在地 〒			▼ご希望のセミナー(□に✓をつけてください)	
TEL () -	FAX() -		①<応対接客編>	②<電話応対編>
フリガナ 参加者氏名	部署・役職	年齢	<input type="checkbox"/> 【広島】11/8 <input type="checkbox"/> 【岡山】2/7	<input type="checkbox"/> 【広島】1/17 <input type="checkbox"/> 【岡山】2/21
フリガナ 参加者氏名	部署・役職	年齢	<input type="checkbox"/> 【広島】11/8 <input type="checkbox"/> 【岡山】2/7	<input type="checkbox"/> 【広島】1/17 <input type="checkbox"/> 【岡山】2/21

※セミナーのお申込みキャンセル期限は、開催日の7日前(中6日必要)です。それ以降のキャンセルは、事務手数料として受講料の半額をご請求させていただきます。※申込み人数が研修実施に必要な最低人数に達しない場合は、やむを得ずセミナーを中止する場合がございます。予めご了承ください。※【個人情報の取り扱いについて】お客さまにご提供いただいた個人情報は、本件に関する情報や弊社サービスのご提供に限り使用させていただきます。

①CS(顧客満足)向上のためのクレーム対応研修<応対接客編>

❖クレーム対応の基本

<講義、個人ワーク>

- トクレームをチャンスと捉える
- ト苦手意識を払拭する
- トクレーム対応のプロセス

❖事情説明のテクニック

<講義、個人ワーク、グループワーク>

- トクレームの原因を説明する時の注意点
- ト解決策を見出すためのアプローチ
- ト解決策を選択させる

❖コンサルティングの重要性

<講義、グループワーク>

- ト顧客の本音を引き出すヒアリング
- ト不満を解消する共感の示し方
- ト本質を引き出す質問技法

❖クレーム対応実践トレーニング

<講義、グループワーク>

- トロールプレイング
- ト振り返り・まとめ

②CS(顧客満足)向上のためのクレーム対応研修<電話対応編>

❖電話対応の重要性<講義>

- ト意識調査より

❖好感度トレーニング<トレーニング>

- ト「声」の印象づくり

❖クレームを生まない電話対応とは

<講義、ワーク>

- トビジネス電話の基本を知る

❖クレーム(苦情)の初期対応

<講義、エクササイズ>

- ト共感的理解を示す

❖コミュニケーションとは

<講義、エクササイズ>

- ト非言語の影響力を知る

❖苦情対応の演習

<ワーク、ロールプレイング(練習電話機を使用)>

- トケーススタディで学ぶ

❖初頭効果とは<講義>

- ト印象は最初の15秒で決まる

講師

上村 貴子氏

長年、接客販売・営業に従事し、2001年から研修講師として活動。その豊富な現場経験を活かした営業研修やクレーム対応研修は、現場での実践イメージが掴みやすく再現性が高いと好評を得ている。また、通信業界での経験から、情報リスクマネジメントや顧客満足度向上のための研修・講演も得意としている。その他、産業カウンセラー、認定心理士の資格を活かした「メンタルヘルス研修」や「コミュニケーション研修」なども行っている。ヒューマンコンサル 10001 代表。

