

クレーム対応能力向上実践講座

クレームは、あらゆる現場で発生しています。便利すぎる世の中を背景として、近年、ますます増加傾向にあるといえます。クレーム発生原因はさまざまであっても、「起こった」クレームは、現場の担当者として短い時間で解決する必要があります。また、職場で二度と同じクレームを「起こさない」工夫が求められます。今回の研修では、第1回目にクレーム対応のベテラン講師から、ロールプレイングを通じて、現場での対応方法を習得いただきます。第2回目では職場（組織）でのクレーム削減方法を習得いただきます。実際にクレームの最前線にいる方々から「クレーム」削減を至上命題にしている管理職の方々まで、是非、ご参加ください。皆様が直面している場面を想定しての演習を行いますので、「身につき度」が違います!

第1回(個人スキルの向上)

◆プログラム内容例◆

第2回(組織対応力向上)

CS(顧客満足)を考える

- (1)私が顧客だったら、自社および自社の社員に何をしたいか
- (2)CSとは何か
- (3)CS推進のポイント

クレームとは

- (1)近年のクレームの一般的傾向
- (2)クレームの種類～3種類が存在
- (3)クレーム対応が上手にできない3つの理由
- (4)クレーム対応には手順が存在する

クレーム対応のポイント

- (1)基本手順1:「お詫び」「お客様の話を聴く」
- (2)基本手順2:事実の確認をする
- (3)基本手順3:代替案・解決策の提示

ケース別クレーム対応方法

- (1)当方に不手際がある場合の対応
- (2)当方に非がない、または分からない場合の対応
- (3)激怒しているお客様への対応
- (4)悪意のクレームへの対応
- (5)クレーム対応～困ったときの対応例

クレーム対応時の注意のポイント

組織としていかにクレームに対応するか

- (1)クレーム対応は組織対応
- (2)組織的クレーム対応体制をつくる
～組織的なクレーム対応を行う7つのポイント
- (3)月1回1時間のクレーム対応会議で、クレームを大幅削減する!

◆日時

第1回 2008年9月18日(木)

第2回 11月12日(水)

時間 : 13:00~17:00

会場 : 東電さわやかケアポートとしま 3階研修室

参加料金 1日のみ参加:8,000円(税込)/1名

2日間参加:15,000円(税込)/1名

講師:株式会社インソース講師 遠藤 学

お申込み方法

下記の参加申込書にご記入の上、FAXで下記担当者宛てにお申し込みください。

弊社にて受付後、「受講票」「案内図」をお送りいたします。

受講料は前日までに振込み下さい。振込手数料は弊社にて負担いたします。

振込手数料を差し引いてお振込みください。

〈振込先:三菱東京UFJ/うみかぜ支店 (普)1628051〉

キャンセルはお早めにご連絡ください。当日キャンセルは受講料を全額いただきますので、ご都合の悪い場合は代理の方のご参加をお願いいたします。

内容等につきまして詳しくは下記へお問い合わせください。

◆お申込み・照会先

東電さわやかケアポートとしま 阿部・三山 TEL:03-5907-3820 / FAX:03-5907-3821

◆参加申込み

下記セミナーに参加の申し込みをいたします。

研修名「クレーム対応研修」(希望日に○:9月18日・11月13日)	
所属	
参加者ご氏名	
役職	
住所(〒 -)	
E-mail アドレス @	
電話	FAX
ご連絡担当者	
所属・役職	
■事前にご質問・内容に関するご要望がありましたらお書きください。	