

クレーム対応力向上研修

クレームの基本からステップアップし、コミュニケーション力を活かした対応方法を習得します。コミュニケーション力向上に必要なスキルを学び、お客様の心情を理解し、お客様軸でクレーム対応をする大切さと具体的な方法を学習します。また、グループワークやディスカッションにより、自らが気づき考えることで視野が広がり、学びを深め合うことができます。

1. 日 時: 平成31年2月19日(火) 13:30~17:30

2. 会 場: 半田商工会議所 3階 大会議室
半田市銀座本町1-1-1 TEL 0569-21-0311

3. 講 師: チェシーズプランニング代表 桑波田 千恵 氏

企業での窓口対応の経験と知識を活かし、平成14年に(株)NTTマーケティングアクト岐阜にビジネスマナー専属講師として抜擢される。平成19年に独立し、現在ではコミュニケーションを大切にされた参加型・体感型実践型の研修スタイルと必ず身につく独自のトレーニング方法が好評で登壇回数は年間200回以上。上場企業から地元企業への研修を中心に、電話対応のオリンピックともいわれる電話対応コンクールでは全国大会の審査委員を務めた実績もあり全国で活躍。電話対応技能検定(もしもし検定)指導者級保持者。



研修カリキュラム

1. クレーム対応基本編

クレームとCS/クレームはなぜ発生するのか/お客様心理に基づいた対応
基本対応プロセス/クレーム対応のポイント/クレーム内容の理解と整理の仕方
お詫びの仕方やお客様を怒らせるNGワード

2. クレーム対応に活かすコミュニケーション力

コミュニケーションとは何か?/なぜお客様と認識違いがあるのか
信頼関係を築く聴き方/お客様に寄り添うための共感力
共感的な姿勢になるために必要なこと

3. 実践対応練習

解決できるクレームのゴール/解決できないクレームのゴール



4. 定 員: 40名 (定員になり次第、締め切らせていただきます。)

5. 参加費: 3,000円[会員事業所1,000円]

* 当日ご持参ください。領収書をお渡します。

6. 申込方法: 裏面申込書によりお申込下さい。後日受講票をお送りします。

半田商工会議所 行

FAX : (0569) 23-4181

誤送信によりご迷惑をおかけする事態が発生しております。
送信時には番号確認をお願いします。

事業所名 _____ 電話番号 _____

E-mail _____ FAX 番号 _____

受講者氏名 _____

- 職場で実際にお困りだったクレーム事例をご記入ください。
(※ いただいた事例は必ずしもセミナー内で使用するとは限りません)

ご記入いただいた情報は、当協会及び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、セミナー受講者の実態調査・分析のために利用することがあります。