

オンライン開催

# クレーム対応セミナー (実践応用編)

『クレーム対応』コミュニケーション力が問われます。苦手意識を持つ方も多いと思います。今回は、1月の「スキル強化編」につづき、第2弾として「実践応用編」を開催します。

本セミナーは、クレーム対応の応用編として、お客様の要望に対して交渉が必要な場合の対応のポイントを中心に学んでいただけます。クレーム対応における基礎の再確認もありますので、今回からでもご参加いただけます。皆様のお申込みをお待ちしています。

## カリキュラム

### 【テーマ】クレーム対応時の意識とスキルを身につける～

#### 1. 解決が難しいクレームとは

- ・クレームとは何か
- ・クレーム内容と要求の正当性
- ・クレームを受ける側の心理とお客様の心理

#### 2. クレーム対応のプロセス再確認

- ・クレーム対応のプロセス
- ・物理的ニーズと心理的ニーズ
- ・要求を断ってもお客様は失わない
- ・お客様の言葉から心情をくみ取る

#### 3. クレーム対応時のトークを考える

- ・要望を断るトーク例を考える
- ・ケーススタディ

#### 4. まとめ

- ・質疑応答



講師：株式会社JBMコンサルタント  
中尾 知子 氏

※ カリキュラム内容は一部変更になることがあります

日 時： 2023年2月14日（火） 13:30～16:30

実施方式： オンライン会議システム **Zoom** で実施いたします

参加費： <奈良支部会員>無料 / <一般> 1名3,300円（税込）

定 員： 10名

申込方法： 奈良支部ホームページにある申込フォームよりお申込みください。

<URL: <https://www.pi.jtua.or.jp/nara/>>

※ 連絡責任者の方へ受付案内メールをお送りいたします。

申込締切： 2023年2月7日（火） ※先着順、定員なり次第締切

注意事項： ①申込締切日以降のキャンセルは、請求相当額を申し受けます。（一般の方）

②ご入金いただいた参加費は、返金できかねますのでご了承ください。