

<オンライン研修双方向型>



行動タイプ別クレーム対応研修

お客様の真意が読み取れない、謝罪をしているのにお客様の怒りが収まらない、「なぜそうなるのか」と詰め寄られて返事に窮するなど、クレーム対応の場面で「困った」と思う場面はありませんか？

お客様の「行動分析」をもとに、苦情のタイプを把握し、タイプに合わせた対応の仕方を学ぶことで、クレーム対応の引き出しを増やせる講座です。

●開催日時 2022年1月14日(金) 13:00~16:30

※オンライン接続可能時間は 12:30~

●参加方法 オンライン会議 (Microsoft Teamsを利用)

※パソコンでご参加の場合は Microsoft Teams のインストール不要です。

※参加方法・テキスト等は研修申込書にご記入頂いたメールアドレスに後日メールにてご案内致します。

●講師 伊藤 康子 氏

(B-コミュニケーション(株) ビジネスコンサルティング 事業本部チーフインストラクター)

※研修カリキュラムは裏面をご覧ください。

●定員 20名

※受講者が最小催行人数(6名)に満たない場合は中止とさせていただきます。

●受講料 会員…無料

●申込方法 下記の記入欄へ必要事項をご記入のうえメール若しくはFAXにて本書を送付願います。

★申込締切日：2021年12月28日(火)

お申込み・お問合せ

(公財)日本電信電話ユーザ協会 中越・魚沼、上越ブロック事務局
メール: user.tu@jtua.or.jp FAX: 0120-916-850

申込日 月 日

| | | | |
|-------------|------------|----------------------------|-----------------------------|
| 事業所名 | | ご住所 〒 - | |
| 連絡責任者名 | 役職 (所属部課名) | メールアドレス (各種連絡用のため必ずご記入下さい) | |
| | | TEL | |
| 受講者名 (ふりがな) | 勤続年数 | 年 | メールアドレス(ログイン等周知のため必ずご記入下さい) |
| 受講者名 (ふりがな) | 勤続年数 | 年 | メールアドレス(ログイン等周知のため必ずご記入下さい) |

行動タイプ別クレーム対応研修

お客様の「行動分析」をもとに、苦情のタイプを把握し、タイプに合わせた対応の仕方を学ぶことで、クレーム対応の引き出しを増やせる講座です。

◆ ◆ 研修カリキュラム ◆ ◆

研修内容：クレーム対応研修（中級・実務者向け）

対象者：管理職、監督者、リーダー、実務3年以上の電話対応業務に従事している方

研修時間：3.5時間

| | 項目 | 内容 |
|-----|--|--|
| 15分 | ■オリエンテーション | <ul style="list-style-type: none"> 講師紹介、研修目的スケジュール説明 ※参加者自己紹介 |
| 45分 | 1. 怒るお客様の心理を考える (1)同質性から多様性の時代へ (2)お客様が怒る気持ちはどこから？ (3)クレーム対応の心構え（受け止めと歩み寄り） (4)電話でのクレーム対応 | <ul style="list-style-type: none"> 価値観の多様化の中で「お客様の怒り」をどう捉えるのか、「怒り」という感情の特性を踏まえて考える。 ※グループワーク・・・実務で困っていること、心がけていることの共有 |
| 30分 | 2. クレームとなった時の対応 (1)基本対応の流れ <ul style="list-style-type: none"> 「責任者を出せ」その時あなたは？ 「聞き方、聴き方、訊き方」の復讐 (2)自分のスタンス・役割を明確にする | <ul style="list-style-type: none"> クレーム対応に必要な知識とスキルを身につける モデル音声を聴き「クレーム対応」でのポイントを確認する お客様の心情や要望を確実に把握するためのきき方復習 伝えなければならないこと、しなくてはいけないことのポイントを学ぶ |
| 45分 | 3. お客様の「怒り」のタイプに合わせた対応の仕方 (1)お客様の4つの反応 (2)自分のタイプ、お客様のタイプ (3)タイプ別対応の仕方 | <ul style="list-style-type: none"> お客様のタイプに合わせた対応の仕方を知る |
| 45分 | 4. エスカレーション（二次対応）の実際 (1)エスカレーションする時、される時 5. 実践練習 ロールプレイング | <ul style="list-style-type: none"> 二次対応のポイントや、二次対応の要不要の見極め方を知る ※グループワーク～グループの代表者によるロールプレイング |
| 15分 | 6. まとめ、質疑応答 | <ul style="list-style-type: none"> 研修の振り返り、質疑応答 |

※上記のほかに「15分」程度の休憩がございます。

※テキストは事前にメールにて送付いたします。

※カリキュラムは若干の変更となる場合があります。

<オンライン研修参加方法>

- ・Microsoft Teamsを利用いたします。
- ・受講にはネットワークに接続したパソコン、もしくはスマホ・タブレットが必要です。極力パソコンをご利用ください。
 ※パソコンの場合、webカメラ・マイク・スピーカー（内蔵型ok）付きでご準備ください。
 ※スマホ・タブレットの場合、事前にご自身でMicrosoft Teamsアプリ(無料)のインストールが必要です。
 ※いずれのデバイスでも、ネットワーク環境の安定した場所からご参加願います。
- ・参加する場所は、会議室等の静かな環境下での受講をお願いします。
- ・ログイン方法等の周知は連絡責任者様と各参加者様宛に事前に送付しますので、研修日前に必ず到着確認をお願い致します。なお、ログイン用URLへの入室は、各参加者様1名のみとさせていただきますので、連絡責任者様も入室をご希望される場合には参加者としてお申込下さい。