

お客様を笑顔に変える

# クレーム対応力UPセミナー

お客様と対応者双方の心情分析を図り、ネガティブに捉えられがちなクレーム対応をプラスに捉えられるようにします。また、参加者皆様それぞれの業種・業態に合ったクレーム対応をワーク中心に行い、明日から活用できるクレーム対応のポイントを学びます。

開催日	会場		定員	時間
2020年2月17日(月)	焼津	焼津商工会議所	30人	いずれも 13:30~ 16:30
// 2月21日(金)	掛川	掛川商工会議所	30人	

※申込み締切：各会場開催日の前日まで（定員になり次第締め切らせていただきます）

◆受講料 一般：6,000円（ユーザ協会会員：3,000円） ※税込み

参加費は事前に下記口座へお振込下さい。振込手数料はご負担下さいますようお願い致します。

【振込口座】静岡銀行 呉服町支店 普通 1881247 ザイ ヨソデ ヲソデ ヲユーザ キョウカイ

## ◆カリキュラム

### ■クレーム対応の基本<約90分>

- 交流分析心理学を用いた「お客様心理」と「自己理解」のチェック  
☆自分を振り返りながら、お客様をヒートアップさせないためのコツを学びます。
- クレーム対応のゴール  
☆クレームの恐怖心を除く ☆クレーム対応手順の習得
- お詫びの言葉、クッション言葉のワーキング  
☆クレーム事例の紹介 ①NGな対応例 ②思い込み・勘違いのケース  
③こちらに非があるケース ④相手が高齢者のケース

### ■クレーム対応の応用<約90分>

- ハードクレームへの対処方法  
☆解決策に納得しない場合のケース ☆組織での対応方法
- 自社専用のクレーム手順書の作成の指導・・・明日から業務に役立ちます！  
☆事前に自社に多いクレームを挙げてもらい、その一部について手順書作成を指導
- 電話以外のメール・手紙でのお詫びの書き方 ●まとめ

## ◆講師 地口 伊智子 氏

ハルソラ合同会社 代表（日本電信電話ユーザ協会 契約講師）

〈講師プロフィール〉電話対応業務に携わり、大手テレマ会社、通販会社顧客サービス部などを経て、コールセンタースーパーバイザーとして現場運営に関わる。交流分析の心理学を活用し、オペレーターに対する研修実績多数。朝日テレビカルチャー講師。島田・牧之原市民講座講師。「もしもし検定」指導者級資格保持者。電話対応コンクール静岡県大会審査員。



## ◆お申込方法 FAX またはWebでお申込みください。

<http://www.pi.jtua.or.jp/shizuoka/>

☆FAXでのお申込みは裏面の申込書をご利用ください。FAX054-205-3658

【お問合せ先】（公財）日本電信電話ユーザ協会 静岡支部

〒420-0857 静岡市葵区御幸町4-6 電電ビル7F TEL 0120-20-6660

【受講申込書】 ユーザ協会事務局 行 FAX : 054-205-3658

事業所名	( 一般 ・ ユーザ協会会員 )	住 所	(      -      )
電話番号		FAX番号	
連絡者所属		連絡者氏名	
	受講者氏名 (参加日)		受講者氏名 (参加日)
①	(      )	②	(      )
③	(      )	④	(      )

【事前照会】 自社に多いクレームについて

クレームセミナーの参加事業所様において、実際のクレームでお困りになっている事例があれば具体的な内容を教えて下さい。

本セミナーの中で、事前に提供いただいたクレーム事例をベースに対処方法「手順書作成」の題材として活用したいと思います。

※なお、時間等の都合により、ご提供いただいた「事例」について全ての対処方法を扱うことが出来ませんのでご了承ください。

■クレーム事例 (クレームの原因等の概要が判る内容を記載ください)