



クレーム対応研修上級編

中堅社員及び管理者（一次対応者の上位者及び管理者）対象

1. 日 時	平成29年11月10日(金)13:15~16:15 (受付13:05から)
2. 場 所	すみだ産業会館9階 第4会議室 住所：墨田区江東橋3-9-10 JR/東京メトロ 錦糸町駅 南口より徒歩1分 TEL：03-3635-4351
3. 講 師	(株)プロフェッショナルアカデミー 角脇さつき氏
4. 参加費	所属地区に関係なくユーザ協会会員は 税込3,240円 (一般 税込4,320円)
5. 申込方法	10月26(木)までに、以下の方法でお申し込みください。 HP：ユーザ協会東京支部 http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/ ⇒ イベント情報 ⇒ 研修・セミナーへ
6. 定 員	40名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。
7. 支払方法	受講料は事前振込です。11月6日(月)までに下記口座にお振り込みをお願い致します。 みずほ銀行 上野支店 普通 4491793 口座名義 ザイ)ニホンデンシンデンワユーザキヨウカイ ※振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。 ※領収書は銀行の「ご利用明細票」をもって代えさせていただきます
8. その他	※受講票は送付いたしませんので、筆記用具を持参し、当日会場へお越しください。
9. 問 合 せ	上野地区/東京東地区 協会 事務局 星野、大沢 TEL03-3740-9401

【 研 修 内 容 】

クレーム対応の仕方が組織の評判に影響を与える以上、これという解決方法がない状況や感情を一方的にぶつけてこられる場合にも、組織として最適な対応をしなければなりません。

本研修では、中堅社員及び管理者（一次対応者の上位者及び管理者）を対象にクレームにいかに対応したらよいかを整理し、グループ討議によるクレーム事例の共有化を含めクレーム対応のヒントをつかんでいただきます。

1. クレーム対応を円滑にするために

- (1) クレーム対応に求められる3つの要素
- (2) 対応プロセスの見える化と判断軸
- (3) 発生したクレームから考える組織として対応

2. クレームを拡大しないために

- (1) クレームの分類の活用
- (2) 対応プロセスの活用
- (3) 対応スキルの活用

3. クレーム事例研究

グループ討議によるクレーム事例の共有化と対応ポイントの検討