

難クレーム対応研修

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 上野地区協会 / 東京東地区協会



今回は、不当クレームに焦点をあて、一般のお客様対応と不当要求対応の差別化や取り組みをどのようにしたらよいかを概論と実践で学習します。不当要求は減多にないからこそ、「イザ」に備え、訓練も必要です。特効薬はないものの、不当要求クレマーのメカニズムを理解することで、組織として、対応者としても取り組みやすくなるはずです。この機会に是非、貴社社員の育成のため、派遣下さいますようご案内申し上げます。

【開催日時】 平成30年2月14日(水) 9:30 ~ 16:15 (受付9:15より)

【会場】 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 TEL 03-3635-4351
(JR/東京メトロ 錦糸町駅 南口より 徒歩1分)

【研修内容】 1. 難クレーム対応の概略理解

- (1) 反社会的勢力クレマー (2) 悪質なクレマー
- (3) 精神的問題を抱えるクレマー (4) 性格的問題を抱えるモンスタークレマー

2. 不当要求を不当に要求するクレマー対策

- (1) 対応訓練の必要性
- (2) 模擬訓練ロールプレイング
- (3) 警察や弁護士など第三者機関との連携

3. 不当要求を執拗に要求するクレマー対策

- (1) 精神的に問題のあるクレマーの傾向と対策・・・情報共有ディスカッション
- (2) 性格的に問題のあるモンスタークレマー対策
- (3) 一般クレマーとモンスタークレマーの見極め
- (4) 対策の優先課題は共感と企業姿勢表明能力強化
- (5) 無理難題トークに引きずられない対応訓練と模擬ロールプレイング
- (6) モンスタークレマー対策の7ステップ

【募集人員】 40名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

【受講料】 所属地区に関係なくユーザ協会会員は 税込6,480円 (一般 税込8,640円)

【講師】 工藤アリサ氏 株式会社 マネジメントサポート

【申込方法】 2月7日(水)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](#) ⇒ イベント情報 ⇒ 研修・セミナー

※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。

【支払方法】 受講料は事前振込です。2月12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ョウカイ

※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。

【問合せ先】 (公財)日本電信電話ユーザ協会 上野地区/東京東地区 協会 事務局 星野、大沢 TEL03-3740-9401