

# 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

昨今増加しつつあるモンスター系や軽度のパーソナリティ障害の難クレームを取り上げ、その象徴的言動を解説し、どういった心構えで対応するかを共有化します。

「顧客第一主義」とは言いますが、「顧客絶対主義」とは言いません。「不当要求、難クレーム」の定義を解説し、難クレームへの対応のあり方を、CSの観点や組織が行うべき苦情対応の限界、平行線でのあり方、さらにはやってはいけない注意事項などをポイントに、困ってしまった言動事例を通じて学びます。

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。

## 【研修内容】 1. 苦情対応の実践テクニック

- ①苦情対応の壁 ②怒りのメカニズム ③陥りやすい対応のミス
- ④苦情対応でのコミュニケーションシナリオ

## 2. 難クレーム対応

- ①対応が困難なお客様とその対応 ②軽度的人格障害者の特徴と対応法
- ③苦情対応の限界～苦情対応とは何をするのか～ ④困った言動への対応

## 3. 不当クレーム対応

- ①不当クレームとは ②基準は行為主義 ③不当クレームのよくある手口
- ④訪問時の注意事項 ⑤不当クレームでのタブー

## 4. 隙を作らない苦情対応

- ①知らずに不満をのこす ②NOと言わなければならない時の対応
- ③感情のコントロール ④ストレスケア～自分のストレスタイプ～



【開催日時】 平成30年8月7日(火) 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)

【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】 柴田純男 氏 株式会社マネジメントサポート

【申込方法】 7月31日(火)までに、ユーザ協会東京支部HPよりお申し込みください。  
ユーザ協会東京支部 <http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/> ⇒ イベント情報  
※受講料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。8月3日(金)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。

【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 TEL03-3740-9401