

クレーム対応研修上級編

(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

1. 日 時	平成30年11月8日(木) 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	須見 庸子氏 (株式会社スキルポッド)
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16(火)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7日(水)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
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 TEL03-3740-9401

【研修目的】

1. クレームに対する慢性化した意識を脱却し、利用者満足・サービス意識を再確認する
2. 利用者状況を察知し、相手はどうしてほしいのか問題の本質を理解し、的確な質問力、傾聴力、提案力をつけ、最終的解決に結びつける
3. クレームに強くなる職場体質を作るために、関連部署への依頼のしかた、上長へのクレーム報告の仕方、スムーズなエスカレーションのしかたを習得する
4. クレーム顧客のコミュニケーション特性・こだわりどころに合わせた対応のコツを学ぶ

【研修カリキュラム】

- **クレーム対応5つの鉄則** ・考え方とスキルの基本を揃える ・CSとクレーム対応の綿密な関係
- **クレーム対応の実践** ・顧客との信頼関係を作る ・クレームニーズの把握
・具体的な解決策の揭示
- **スムーズなエスカレーションでお客様の信頼を得る**
・バトンタッチ時の対応と引き継ぎ確認ポイント
・クレームを拡大させないためのチェックリスト
- **クレームは「人」を見て法を解く**
・衝突のカギは自己理解と他者理解
・クレーム客別折衝のポイント
・コミュニケーション・タイプ分析

