

クレームの組織対応研修

～加熱する異常クレームから企業やセンターを守るために～

(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

【研修目的】 クレームに対する組織での対応フローと対応ポイントについて学習し、クレームにおける組織対応法を学ぶ。

- 【研修内容】
1. 近年のクレーム増加について
 - ・増加を促す社会変化
 - ・通常クレーム、異常クレーム、悪意クレーム、グレーゾーンクレーム
 2. 改善案の宝庫、通常クレームの対応方法
 - ・通常クレーム対応の6つの基本手順
 - ・こじれたクレーム対応のポイント
 3. もはや犯罪の悪意クレーム対応
 - ・悪意クレームは危機管理意識が重要
 - ・悪意クレームの特徴を知る
 - ・見極めの悪意クレーマーが発するキーワード
 - ・悪意クレーム対応演習
 4. 話は平常線、異常クレーム対応
 - ・タイプ別の異常クレーム対応演習
 5. 犯罪意識のないグレーゾーン・クレーム
 - ・神様意識のお客様が一番やっかい
 - ・お客様とクレーマーを見極めるポイント
 6. CSモードからRMモードへの切り替え
 - ・切り替えポイントと見極め
 - ・事実確認で三つを確認する
 - ・ガイドラインの共有
 7. クレームの組織対応
 - ・連携プレーで取り組む
 - ・情報の共有
 - ・対応ノウハウを蓄積する
 - ・マニュアル化
 - ・実践ロールプレイング

【開催日時】 2019年11月27日(水) 9:30～16:15(受付9:15より)

【会場】 すみだ産業会館 第4会議室 住所: 墨田区江東橋 3-9-10 丸井錦糸町店 9階
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6,600円 (一般 税込8,800円)

【講師】 藤木 健 講師 株式会社ドゥフアイン

【申込方法】 11月15日(金)までに、ホームページ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。11月22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