

エンドユーザー（一般消費者）に対する電話でのクレーム対応スキル研修 **STEP1 (オンライン)**

『疲弊しないクレーム対応のための技術(スキル)を学ぶ』

～クレームは誠意で解決するものではなく、技術(スキル)で解決するものです～

(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部全地区協会合同主催

本講座はSTEP1、STEP2と段階を踏むシリーズ講座となります。STEP1のみの受講は可能ですが、STEP2を受講予定の方は、是非STEP1から受講されることをお勧めいたします。(詳細は事項【受講についての注意】参照)

【研修目的】 この講座は、クレーム対応担当者の対応時の疲弊が必要以上に高まることのない対応方法を教えることが目的です。

【受講対象者】 《A群》クレーム対応新任者・未経験者・一次対応者
《B群》Eメール対応者・クレーム対応に関わる部門のリーダー・SV・マネージャー・室長・センター長・管理職

【研修内容】

- 時代に合わせたクレーム対応であることが疲弊を低減する
 - 一次と二次対応者の役割
 - 目立たない対応
 - 型どおりに対応する
 - 相手の興奮を高めない
 - クレーマーにしない
 - 『心情』の前に『法律問題』
 - 即答しないくせをつける
 - 主導権は企業側にある
 - 人を代えるタイミング・代わり方 等
- まずは順序通りに型どおりのトークを使う『7つの手順』で運ぶ
 - 最初に3つのあいさつ言葉
 - 相手からの質問には答えない
 - あえて汗かき提案をする 等
- 担当者の疲弊低減のために使ってはいけないワード と 柔らかい断りトーク

【講師】 中村 友妃子 氏 有限会社カスタマーケアプラン

【開催日時】 2021年11月17日(水) 10:00～16:00(適宜休憩あり)

【開催方法】 WEB 会議システム「ZOOM」を使用
 ・受講にはネットワークに接続したパソコン、もしくはタブレットが必要です。
 (スマホでの参加は不可とします。)
 ※パソコンの場合、web カメラ・マイク・スピーカー(内臓型ならOK)も必要です。
 ※タブレットの場合、事前にご自身でアプリ(ZOOM Cloud Meetings)のインストールが必要です。
 ※いずれのデバイスでも、ネットワーク環境の安定した場所からご参加願います。
 ・ログイン用 URL、その他受講時の留意点等は 連絡責任者様と各参加者宛に11月15日(月)までに送付いたします。なお、ログイン用 URL への入室は、各参加者のみとさせていただきますので、連絡責任者様も入室を希望される場合には、参加者としてお申込下さい。

【募集人員】 50名
(※募集状況によっては、講座を中止する場合がありますので、予めご了承願います)

【受講料】 所属地区に関係なくユーザ協会会員様は、お一人様：税込6,600円(一般の方8,800円)

【申込方法】 11月5日(金)までに、[HPの申し込みフォーム](#)よりお申し込みください。

H P : ユーザ協会東京支部 <https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/>

※募集状況によって、または新型コロナウイルス感染症等の状況によっては、講座を中止する場合等がありますので、予めご了承いただきますようお願い致します。

【支払方法】 受講料は事前振込となります。11月12日(金)までに下記口座にお振込み願います。

《振込先》◆みずほ銀行 品川駅前支店 普通0561489

ザイ) ニホンデンシンデンワユーザキョウカイ トウキョウシブ

※振込人氏名の先頭に、受講日1117をご入力下さい。(例:1117 会社名)

※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。

※当研修は、東京支部全地区協会合同開催のため、受講料のお振込みは上記の東京支部口座とさせていただきますので、お間違いのないようお願い致します。

【受講についての注意】

- ①この講座はSTEP1 とSTEP2 で構成されています。
- ②STEP1 もSTEP2 も、お客様が『一般消費者』であり『電話でクレーム対応』をする場面を想定した内容です。つまり、相手と『B to C』の関係性であり、『電話で対応』をする方法です。この講座には、『B to B 関係』『対面クレーム対応』または『メールでのクレーム対応』の場面の技術は含まれていませんので、ご注意ください。
- ③STEP1 の受講のみとなることは問題ありませんが、STEP2 の受講を想定している方は、STEP1 の受講が必要だと考えています。なぜなら、STEP1 を未受講のまま、STEP2 を受講する方は、STEP1 での内容を未理解のまま受講することになりますので、この講座の理解度と習得度が低くなる懸念があります。特にSTEP2 を受講する可能性が高いB群に当たる方は、STEP1 の受講もお勧めいたします。

以下STEP2の概要（別途改めてご案内します）

エンドユーザー（一般消費者）に対する電話でのクレーム対応スキル研修 **STEP2（オンライン）**

『その時、頭の中が真っ白にならないための技術(スキル)を学ぶ』
～疲弊しないクレーム対応のために、言いがかり・いちゃもん・理不尽客から遠ざかる技術(スキル)～

【研修目的】 この講座は、エスカレーションクレーム対応者等が、言いがかり・いちゃもん・理不尽客から遠ざかる技術（スキル）を学び、難渋クレームに疲弊しないことを目的とします。

【受講対象者】 《B群》Eスカレーション対応者・クレーム対応に関わる部門のリーダー・SV・マネージャー
・室長・セクター長・管理職

【研修内容】 1. 難渋客との対応に、企業側が確固たる考えをもつことが時代に合わせた対応となる
・難渋客とのゴールは『納得していただく対応』『理解していただく対応』『満足していただく対応』ではない

2. その時、頭の中が真っ白にならないための言いがかり対応トーク
・責任者を出せ！社長を出せ！ ・誠意を見せろ！ ・訴える！ネットに書き込む！
・恫喝声の電話 ・長話の電話 など

3. 執拗客・困難客との関わり回避・決裂手順とトーク
・何度も電話をしてくる人 ・いちゃもんを何度も言ってくる人
・長い時間、話しをする人 ・高圧的に指摘を繰り返す人 など

【講師】 中村 友妃子 氏 有限会社カスタマーケアプラン

【開催日時】 2022年2月17日（木）10：00～16：00
（適宜休憩あり）

【開催方法】 WEB 会議システム「ZOOM」を使用

【問合せ先】（公財）日本電信電話ユーザ協会 東京支部 事務局 電話：03-3740-9401

プライバシーポリシー（プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約）
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。
ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。