

クレーム対応研修 (対面・電話対応)

トラブル発展の芽を早期に
摘み取り、信頼強化につなげる

日程

2019年2月1日(金)
10:00～17:00
(昼食をご用意いたします)

募集

30名。募集人員に達し次第
締め切らせていただきます。

会場

投資育成ビル研修室
東京都渋谷区渋谷3-29-22

講師

井手 奈津子講師
NPO法人日本サービスマナー協会
マナー講師 (略歴は裏面参照)

目的

- ・クレーム対応の基本を整理、クレームにも慌てず
対処できる対応を身につけていただきます。
- ・お客様との距離を縮めるコミュニケーション力
を身につけていただきます。

特徴

- ・お客様対応における 基礎対応力を習得できる
プログラムです。
- ・項目ごとに演習とフィードバックを取り入れ、1つ1つ
の『知識』を『知恵』に変える『知識体得型』の研修です。

効果

- ・顧客満足、顧客心理への『受講者自身の気づき』を
促すことで、自発的・意欲的に仕事に取り組む姿勢が
芽生えます。
- ・基本的なクレーム対応スキルを身につけ、実践することにより顧客満足度の向上を
図ることができます。



カリキュラム

内容

1 オリエンテーション	1 研修の目的を理解し積極的に参加する意識を高める(ワーク)
2 クレーム発生のメカニズム	2 クレームの種類とその影響・必要なスキルを知る
3 クレーム対応の流れ	3 クレーム対応に必要な4つの手順を知る
4 誠意のあるクレーム対応	4 傾聴スキルと質問スキルを身につける
5 タイプ別お客様への対応方法	5 タイプ別お客様の特徴を知り、対応のポイントを学ぶ
6 コールオープニング	6 電話での対応の際に必要なスキルを身につける
7 相応しくない言葉と適切な言葉	7 前向きな言葉、配慮を感じる言葉を学ぶ
8 ケーススタディとロールプレイング	8 総合ロールプレイング
9 まとめ	9 まとめ

※当日のカリキュラム内容は若干の変更をさせて頂く可能性もございます。ご了承くださいませようお願いいたします。

※また、当日の研修内容の録音・録画はお断りしております。

※申込みが少数の場合や自然災害等が発生した場合、開催を中止させていただく場合がございます。

■担当講師
NPO法人日本サービスマナー協会
マナー講師

大手クレジット会社で、長年人材育成に携わる。
現在は講師として、全国でビジネスマナーをはじめ、様々なビジネススキル研修を担当。
キャリアカウンセラーとして、大学で就職指導も実施。参加者の個性とやる気を引き出す研修スタイルに定評がある。

井手 奈津子 講師

■受講料

・資料代・食事代(昼食代)、消費税(8%)全て込みです。

投資先	9,720円
一般	12,960円

※投資先とは、研修申込日現在で東京中小企業投資育成(株)が出資している企業のことをいいます。

本紙に必要事項をご記入いただき、FAXにて弊社までお送りください。

FAX03-3499-0819

- ・FAX申込書到着後、受付確認をFAXにて返信致します。
- ・申込受付後、開催日の2週間前までに請求書をお送りさせていただきます。

貴社名： (投資先/一般の別を○で囲んでお示し下さい)		TEL： FAX：			
住所：〒 ー					
	ご芳名(よみがな)	部署/お役職		Mail	
申込 責任者					
	よみがな ----- ご芳名	年齢	参加者部署/お役職	参加日程	備考
参加者	-----			2019年2月1日(金)	
参加者	-----			2019年2月1日(金)	
参加者	-----			2019年2月1日(金)	
参加者	-----			2019年2月1日(金)	

【お問い合わせ】ビジネスサポート部当：山下 TEL：03-3499-0755 FAX:03-3499-0819 kenshu@sbic.co.jp

※申込書にご記入いただきました個人情報、参加者名簿として、また研修の企画・運営・実施のため使用する他、関連するアフターサービス、必要な情報の提供及び投資育成制度に関する各種ご案内のために使用します。