

クレーム対応研修 (WEB開催)

開催日時：2023年3月20日(月) 10:00～17:00

- ・クレーム対応の基本を整理、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。
- ・お客様対応における 基礎応対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。

担当講師

NPO法人日本サービスマナー協会
マナー講師

対 象 全ての社員



井手 奈津子 氏

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。

日 程 2023年3月20日(月)
10:00～17:00

定 員 25名程度

会 場 Zoomを利用したWeb受講
※スマートフォンでの参加は不可
※参加型研修のため、受講中はカメラをオンにしてご参加いただきます。

研修カリキュラム

1 オリエンテーション

研修の目的を理解し積極的に参加する意識を高める

2 クレーム発生のメカニズム

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

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

傾聴スキルと質問スキルを身につける

5 タイプ別お客様の特徴を知り、対応のポイントを学ぶ

タイプ別お客様への対応方法

6 電話での対応の際に必要なスキルを身につける

コールオープニング

7 前向きな言葉、配慮を感じる言葉を学ぶ

相応しくない言葉と適切な言葉

8 総合ロールプレイング

9 まとめ

※当日のカリキュラム内容は若干の変更をする場合もあります。予めご了承くださいませよう願いたします。

「クレーム対応研修」の特徴

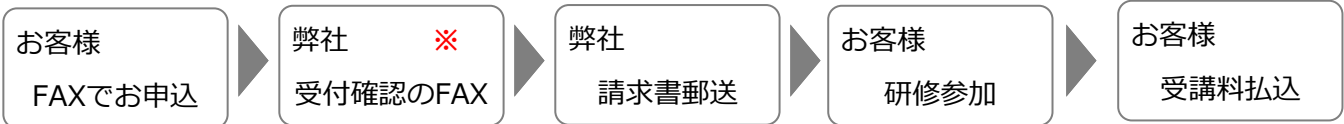
- ・顧客満足、顧客心理への『受講者自身の気づき』を促すことで、自発的・意欲的に仕事に取り組む姿勢が芽生えます。
- ・基本的なクレーム対応スキルを身につけ、実践することにより顧客満足度の向上を図ることができます。

受講料について（資料代を含みます）

投資先※	11,000円（税込）	※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（大阪、名古屋投資育成も含む）。
一般	15,000円（税込）	

お申し込みから研修当日までの流れ

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）



※お申込から2営業日以内に、弊社よりお申し込み受付確認の連絡がない場合には、お手数ではございますが、ご確認の連絡を頂きますようお願い申し上げます。

Web受講時のお願い事項について

- ・視聴は受講者ご本人のみとし、受講者以外の視聴、他者に配信内容が漏れる環境での視聴は禁止致します。
- ・研修内容の録音録画、スクリーンショット、複製等の二次利用を禁止致します。

申 込 書
FAX : 03-3499-0819

貴社名：				TEL：	
（どちらかを○で囲んでお示しください）	投資先	・	一般	FAX：	
住所：〒	—				
	ご芳名（よみがな）	部署／役職		メールアドレス	
申込責任者	-----				
	ご芳名（よみがな）	年齢	部署／役職	メールアドレス	備考
参加者	-----				
参加者	-----				
参加者	-----				
参加者	-----				

【本研修の問い合わせ】 ビジネスサポート部 担当：山下 TEL：03-3499-0755 kenshu@sbic.co.jp

個人情報保護に係る利用目的：申込書にご記入いただきました個人情報は、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。

ご参加要領：申込みが少数の場合や自然災害等が発生した場合等、諸般の事情により開催を中止させていただく場合がございます。