

クレーム対応の全技術

～基本対応から難クレーム対応まで、現場での対応力が身に付く！～

2021年 **11**月**9**日(火)
10:00～16:00

対象▶ 経営者・経営幹部、接客現場スタッフ

定員▶ 40名 (参加申込み順)

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、**本研修会はオンライン開催**といたします。
(Web会議システム <Cisco Webex Meetings> を活用します。
参加される前に、アプリケーションのインストールをお勧めいたします。)

講師 古谷 治子 氏



マネジメントサポートグループ 代表
(株式会社マネジメントサポート・
株式会社リサーチサポート・
株式会社ウェビナーサブリ・
一般社団法人日本講師協会)

全国シンクタンクを中心に4,000回以上の登壇を誇るCS教育の第一人者。
東京放送、中国新聞社での実務経験を経て、人材育成コンサルタントとして独立。1993年設立の株式会社マネジメントサポートを皮切りに、4つの会社経営を手がけ、常に経営者の視点から組織向上、業績アップを目指した実践的な指導を行う。
多彩な切り口で展開する研修は、経営者としての実体験、マネジメントの現場感覚を盛り込み、企業の代弁者として現場を活性化させると評価を博している。

受講料 (おひとり様) テキスト代・消費税を含みます。

会員 6,000円 非会員 24,000円

請求書は、申込受付後にメールにてお送りいたします。

会員様限定特典 ①・②併用可能です。

① **複数申込割引** お二人目より**全員1,000円割引**

② **ポイント割引** 120ポイントで1名様**の受講料半額**

※ポイント保有数など詳細は、事務局までお問い合わせください。

研修プログラム

1. オリエンテーション
2. 正当・悪質クレーム・カスハラのお考え方
 - ・クレームの社会的背景と増加要因
 - ・クレマーの60%以上は初期対応のミス
3. 怒りのメカニズムとクレマー心理
 - ・怒りのメカニズム
 - ・クレマーの2つの期待
 - ・大事態にならないための3大心得
4. クレーム対応時の行動特性・交流分析
 - ・交流分析を使った自己特性分析
 - ・クレマーのタイプ別対策
5. クレーム対応強化実践
 - ～初期対応が早期解決と顧客満足を導く～
 - ・事実と心情へのアプローチ
 - ・クレームへの具体的な対応3ステップ
 - ①リレーションづくり(初期対応)
 - ②フォーカシング(事実と心情)
 - ③ゴールへの誘導(解決提案)
6. 難クレーム対応法(マニュアル)
 - ・クレマー常套句への応酬話法
 - 「インターネットに書くぞ!」、「精神的ダメージで体調不良」
7. 来たる難クレームに強くなるために
 - ・一般クレームと難クレームの判断基準
 - ・こんな行動は法律に触れる
 - ・ストレスを軽減する方法

お申込み方法

申込締切: 11月3日(水)

当社ホームページの申込フォーム(下記URLおよび右記QRコード)より、
必要事項を入力の上、お申し込みください。

<https://www.33bank.co.jp/wcf/content/33ir/oder2.html>



お申込みからご参加までの流れ

お申込み
の受付

当社より、請求書を
メールにて発行します
(受付翌営業日ごろ)

受講料の
振込入金を
お願いいたします

当社より、
参加いただくURL、
資料等をメールにて
お送りします
(開催3営業日前ごろ)

セミナー当日、ご案内した
URLにアクセスして
ご参加ください

※受講のお取消しは、開催日前日の午後5:00までにご連絡をお願いします。

※開催当日のキャンセルは、受講料を申し受けます。

※参加する端末・通信環境は参加者様にてご準備ください。参加者様の端末・通信環境の不具合が生じた場合、返金はいたしかねます。

※お申込み時に入力された情報は、研修会運営のためにのみ利用し、個人を特定できない範囲内で講師と共有する場合がございます。

【お問い合わせ】
株式会社三十三総研

三十三ビジネスクラブ事務局
ホームページアドレス

TEL: 059-351-6460 FAX: 059-351-7005
<https://www.33bank.co.jp/33ir/>