

すぐに役立つ

クレーム対応研修

開催日 2019年 11月12日(火)
会場 早稲田リサーチパーク・コミュニケーションセンター
開催時間 午前9時30分～午後4時45分
受講料 7,500円 (税込、テキスト代含む、昼食弁当付)
定員 30名
対象者 若手社員、中堅社員、管理監督者、営業・販売など、お客様や取引先と接する機会の多い方



研修のポイント

企業に対するクレームは増加の一途。内容も複雑化・多様化し、その対応次第では企業の経営や業績に大きなダメージを与えかねません。また一方でクレームには改善のための貴重な指摘などが含まれている場合もあります。

本研修ではクレームの基本的な考え方・対応策を、ロールプレイングを交えつつ実践的に学んでいただきます。対面・電話の双方について、現場で実際に使える対応スキルの習得を目的とした研修です。

この講座の3つのポイント

- ポイント1** クレームの捉え方、考え方…お客様の望む解決策とは
- ポイント2** 個々のクレーム対応分析 …個人としての対応面での強みと弱みの分析
- ポイント3** クレーム対応のステップ …初期対応からゴールの設定まで

お客様や取引先と接する機会の多い方は、ぜひ当研修会をご利用ください。

【問い合わせ・申込先】

(公財) 本庄早稲田国際リサーチパーク
 地域振興支援部
 〒367-0035 埼玉県本庄市西富田1011
 TEL 0495-24-7455 / FAX 0495-24-7465
 E-mail: seminar@howarp.or.jp
 http://www.howarp.or.jp

【会場案内図】

駐車場(無料)の利用が可能です。

会場までの交通アクセス

- 関越自動車道から
- 国道17号 伊勢崎方面から
- 国道254号 児玉方面から
- 本庄市街地から
- 寄居方面から



●【お申し込みは】 FAX・E-mailで裏面の「研修受講申込書」(Webサイトからもダウンロード可)にてお申し込み下さい。

※受講料は研修開始7日前までにお振り込みください。開始7日前を過ぎてのキャンセルの場合、原則として返金できません。予めご了承ください。
 ※定員に満たない、または気象状況により、日程の変更または中止させていただく場合があります。

主催: (公財)本庄早稲田国際リサーチパーク

後援: (公財)埼玉県産業振興公社、(一社)埼玉県経営者協会

協力: 本庄商工会議所、児玉商工会、美里町商工会、神川町商工会、上里町商工会、くまがや市商工会、寄居町商工会

企業名		研修窓口担当者	
代表者		部署	
所在地	〒	氏名	
		TEL	
		FAX	
業種		E-mail	

(フリガナ) 受講者氏名	所属部署	役職	年齢	性別
			歳	男・女

※ 財団での受け付け完了後、「受付票(申込受付確認票(兼)請求書)」をFAXでお送りいたします。届かない場合には、お問い合わせください。

日時	内容	講師
11月12日 (火) 午前9時30分 ～ 午後4時45分	<p>1. 「クレームの捉え方、考え方」 お客様の立場と心理を考える／お客様の望む解決策とは</p> <p>2. 個々のクレーム対応分析 個々の対応上の強みと弱みの分析／自我特性における自己の課題</p> <p>3. クレーム対応のステップ Step1. リレーションの構築【初期対応の重要性】 ・接遇の重要性を認識</p> <p>Step2. フォーカシング【問題の明確化と感情浄化】 ・お客様の要望と感情を受け止める傾聴力強化 ・お客様の抱える問題の分析</p> <p>Step3. ゴールの設定【解決策への誘導と協力依頼】 ・支援的誘導の重要性 ・二次対応者へのエスカラーションの仕方</p> <p style="text-align: center;">※カリキュラムは変更する場合があります</p>	<p>株式会社マネジメントサポート 専任講師 本田 和恵 氏</p> <p>【プロフィール】 株式会社日経BP社において、お客様相談窓口の担当者として読者からの問い合わせ、クレーム対応業務に携わる。この間にNTT電話対応コンクールの地区大会にて優勝、東京大会入賞。お客様相談窓口担当者としての高い対応品質、また社員としての指導力を認められ、同社の社内研修担当として社員教育の企画、運営に携わるとともに社内講師としても活躍する。現在はマネジメントサポートグループ専属講師として活躍中。実務経験、教育経験に基づいた的確で鋭い対応品質における分析力と丁寧な指導は特に定評がある。</p>

個人情報の利用目的のご案内

弊財団では個人情報を以下の目的で利用させていただきます。募集活動で入手した情報は、弊財団の事業で使用し、管理します。
 ・研修やイベントなどに関する情報のご案内(送付を含みます) ・各種相談やお問い合わせに関する対応など ・受付簿の作成
 ・研修の運営上必要となる受講者名簿
 (※申込書にご記入いただいた範囲内で受講者名簿として講師に提出します。差し支えある場合には事前にお申し出ください。)