

2022
年度

本庄早稲田塾



クレーム対応研修

開催日 2022年10月5日(水)
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 8,000円(税込、テキスト代含む)
定員 30名
対象者 若手社員、中堅社員、営業・販売など、
お客様や取引先と接する機会の多い方
講師 株式会社キャラウィット 代表取締役 上岡 実弥子 氏



研修のポイント

お客様などから頂くクレームは、様々。時には対応が難しいものもあります。現在のクレームは、「サービス向上につながるもの」と「理不尽なもの」があり、見極めが必要です。この研修では、クレームの初動対応の仕方や説明方法について演習中心に学びます。

この講座の3つのポイント

- ポイント1 クレームの様々な原因と対策を理解します
- ポイント2 クレームを受けた場合の初動対応を身につけます
- ポイント3 ロールプレイングにより現場で活用できるクレーム対応スキルを身に付けます

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



- 【申込】WEB・FAX・E-mail
上記のいずれからでも申込が可能。FAXの場合は裏面の「研修受講申込書」にてお申込み下さい。
※ 受講料は研修開始3営業日前(9/30)までにお振り込みください。9月30日以降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。
※ 定員を大幅に下回るか、または天候不順により日程の変更もしくは中止させていただく場合があります。

※新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、延期または中止になる可能性があります。詳しくはHP等にてご確認ください。

主催：(公財)本庄早稲田国際リサーチパーク

後援：(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



研修HPへ



年 月 日

(公財) 本庄早稲田国際リサーチパーク 地域振興支援部 行

FAX: 0495-24-7465

企業名		研修窓口担当者			
代表者		部署			
所在地	〒	氏名			
		TEL			
		FAX			
従業員数		E-mail			
業種	1.製造業 2.卸売業 3.小売業 4.サービス業 5.建設業 6.情報通信業 7.運輸業 8.その他 ()	研修情報の入手先	1.Eメール 2.FAX 3.チラシ 4.財団HP 5.市報 6.その他 ()		
(フリガナ) 受講者氏名	所属部署		役職	年齢	性別
				歳	男・女
				歳	男・女
				歳	男・女

- ※ 財団での受付完了後、「受付票(申込受付確認票(兼)請求書)」をお送りいたします。届かない場合には、お問い合わせください。
 ※ 研修開始3営業日前(9月30日)以降のキャンセルの場合、受講料の返金はいたしません。予めご了承ください。
 ※ 定員を大幅に下回るか、または天候不順等により、日程の変更または中止の場合があります。

日時	内容	講師
10月5日 (水) 午前9時30分 ～ 午後4時45分	1. クレームの見極め 1) クレームの種類 ～ご質問/ご意見/ご要望 2) クレームを言う人の心理 3) 相手のニーズを把握する 4) 1次クレームと2次クレーム 2. クレームの初動対応 1) 気持ちを汲み取る ～表情/態度/声 2) 傾聴する 3) 状況説明 ～YES BUT、I (アイ) メッセージ 4) 三変処理 3. クレームに対する説明方法 1) 「謝る」だけでは逆効果? 2) 様々な説明方法 3) 「できる」「できない」+理由(なぜ、Why) 4. ケーススタディ 1) タイプ別対応方法 2) まとめ ※カリキュラムは変更する場合があります	株式会社キャラウィット 代表取締役 上岡 実弥子 氏 (中小企業診断士) 【プロフィール】 長野県生まれ。 企業において、販売企画やマーケティングに携わり、1999年に独立。 小売店や商店街、百貨店、SCなど幅広いクライアントに対し、コンサルティングを展開している。 女性の視点を活かした支援は「楽しくわかりやすい」と好評で、セミナー講演の実績も多数ある。

 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いたします。募集活動で入手した情報は、弊財団の事業で管理・使用いたします。
 ・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