

# クレーム対応力向上セミナー

～すぐに使えるスキルを身につける～

クレーム対応の基本からステップアップし、コミュニケーション力を活かした対応方法を習得します。コミュニケーション力向上に必要なスキルを学び、お客様の心情を理解し、お客様軸でクレーム対応をする大切さと具体的な方法を学びます。

また参加型の研修ですので、自らが気づき考える事で視野が広がり、学びを深め合うことができます。



講師：チェシーズプランニング

代表 桑波田 千恵 氏

平成19年に独立し、コミュニケーションを大切にした参加型・体感型実践型の研修スタイルと必ず身に付く独自のトレーニング方法が好評で登壇回数は年間200回以上。

上場企業から地元企業への研修を中心に、電話対応のオリンピックともいわれる電話対応コンクールでは、審査員長や全国大会の審査委員を務めた実績もあり全国で活躍中。

## 【研修内容】

### ① クレーム対応 基本編

- クレームとCS
- クレームはなぜ発生するのか
- お客様心理に基づいた対応
- 基本対応プロセス
- クレーム対応のポイント
- 2次クレームを防ぐ内容の整理の仕方
- お詫びの仕方やお客を怒らせるNGワード

### ② クレーム対応に活かす コミュニケーション力

- コミュニケーションとは何か？
- なぜお客様と認識違いがあるのか
- 怒りという感情を理解する
- 信頼関係を築く聴き方
- お客様に寄り添うための共感力
- 共感的な姿勢になる為に必要な事

### ③ 実践対応練習

- 実例に合わせた実践練習

- ◆ 日 時 令和3年7月9日(金) 13時～17時
- ◆ 場 所 津島商工会議所 4階大ホール (津島市立込町4-144)
- ◆ 受講料 会員事業所(商工会議所 又は ユーザ協会): 無 料  
非会員事業所: 3,300円(税込) ※参加費は、当日集金いたします
- ◆ 定 員 30名(定員になり次第締め切ります)
- ◆ 締 切 令和3年7月2日(金)
- ◆ 主 催 津島商工会議所 / (公財)日本電信電話ユーザ協会 西尾張地区協会
- ◆ お問合先 TEL: 0567-28-2800 津島商工会議所 佐藤・道海

FAX: 0567-24-2805

クレーム対応力向上セミナー参加申込書 (7/2x)

※日本電信電話ユーザ協会の会員ですか(当てはまる方に○をつけてください。) はい・いいえ

事業所名			
所在地	TEL		
	FAX		
連絡者名	メールアドレス		
受講者名	受講者名		

※新型コロナウイルス感染症の影響により、延期または中止になる場合がございます。

※会場では、体温測定、手指消毒、定期的な換気、飛沫防止策等を実施します。受講中は必ずマスクの着用をお願いします。

※ご記入頂いた情報は、本講座に関する連絡及び津島商工会議所・ユーザ協会からの情報提供のために利用させていただく場合があります。