

オンライン受講

# クレーム対応研修

日程

A日程 11月 7日 (月) 14-17時

B日程 11月15日 (火) 14-17時

料金

各日程 **15,000円**  
(税込16,500円)

会場

Zoomを活用した  
WEB開催



株式会社経営支援センター **吉田 敬真**

分野 コミュニケーション

対象 お客様の心情を理解し、行動、解決ができるようになりたい方

クレームを受けると、不安から焦りが出てしまい、どう対応すれば良いか戸惑ってしまう。自分たちに非はないが、相手は怒ったまま時間だけが過ぎていく。など、クレーム対応の解決に悩んでいる方も多いと思います。相手の立場に立ち、お客様の心情を理解することで、スムーズに解決まで導くクレーム対応の基本を学びます。

## 1. 私たちはなぜクレーム対応が苦手なのか

- 1) クレームとは
- 2) クレーム対応が苦手な理由
- 3) 立場を変えて考えてみる
- 4) クレームの背景と傾向

## 2. クレーム対応の「3つの基本手順」

- 1) 心情を理解してクレームを「聴く」  
・お詫びの仕方 ・聴き方のワーク
- 2) 何が問題なのか、事実確認と緊急度認識  
・訊き方を鍛える
- 3) 緊急度別の解決策と代替案を提示する

## 3. 組織としていかにクレームに対処するか

- 1) 近年のクレーム傾向
- 2) クレームの種類
- 3) クレームが増加している理由
- 4) なぜ、クレームが大きくなるのか。その理由

## 4. 今、やっかいなクレームは

- 1) 普段のクレーム対応を振り返る
- 2) 自分たちのクレーム対応を整理する
- 3) どのようなクレームがやっかいなのか
- 4) クレームが発生するメカニズム

## 5. ケーススタディ

- 1) こちらに不手際がある場合の対応
- 2) こちらに非がない、または分からない場合の対応
- 3) 悪意のクレームへの対応
- 4) 激怒しているお客さまへの対応

## 6. ケーススタディの振り返りと解説

人を育て、人を創り、人で勝負する企業づくり

経営支援センター

検索

# WEB開催 経営支援センター 社員研修お申込書

## 受講料について

1名様につき **15,000円** (税込16,500円)

## お申込み・お問合せ先

### 株式会社経営支援センター

〒102-0085  
 東京都千代田区六番町6-4 LH番町スクエア5F  
 電話：03-5877-2540 FAX：03-4500-9660  
 Eメール：info@k-shien.com HP：www.k-shien.com

## お申込み・お支払い方法

### 1. お申込みについて

本申込用紙をメールもしくはFAXにてお送りください。

### 2. お支払について

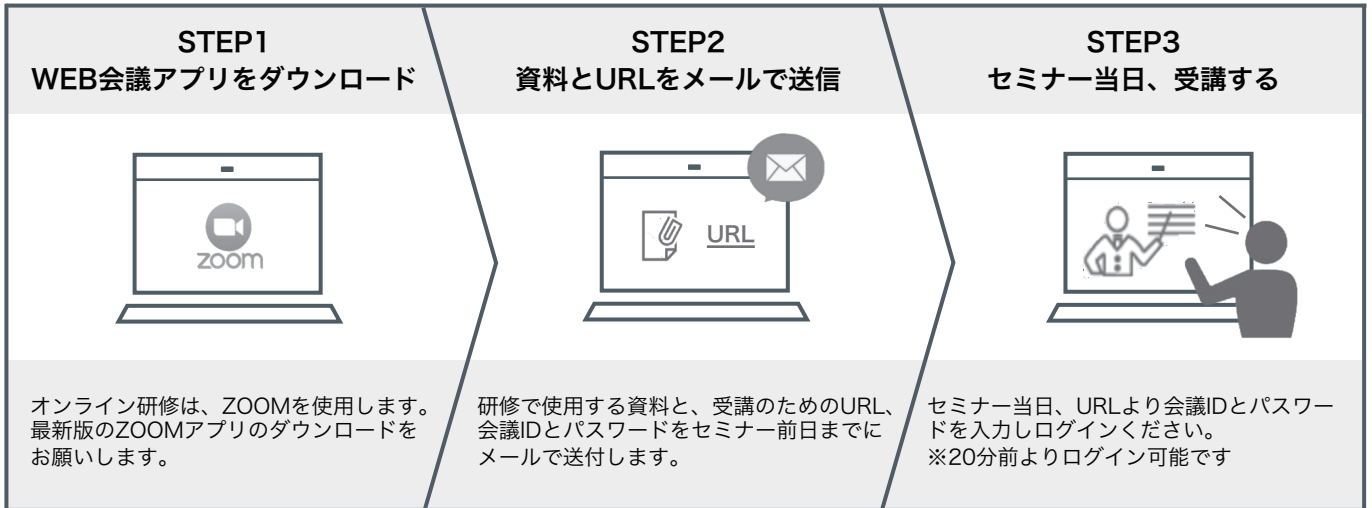
申込後、ご請求書をお送りします。期日までにお振込お願いいたします。

### 3. 受講のキャンセルについて

セミナー開催日の前日17時までに、ご連絡ください。開催日当日のキャンセルは、代理受講をお願いいたします。当日の代理受講が不可能の場合は全額キャンセル料を申し受けます。

オンラインを活用した社内研修も実施可能です。  
 ご希望の方は、お問い合わせの上、ご相談ください。

## 申し込み後、オンライン研修受講までの流れ



## 受講申込書 ※下記に必要事項をご記入の上、FAXにて送信ください（電話：03-5877-2540 担当：仲間、譜久村）

|                        |     |     |            |  |
|------------------------|-----|-----|------------|--|
| <b>【WEB開催】クレーム対応研修</b> |     |     |            | A日程 11月 7日 (月) 14:00~17:00<br>B日程 11月15日 (火) 14:00~17:00 |
| 貴社名                    |     |     |            | TEL ( ) -  |
|                        |     |     |            | FAX ( ) -  |
| 住所                     | 〒   |     |            | Email  |
|                        |     |     |            | ご担当者   |
| 参加者                    | お役職 | ご芳名 | 参加希望       | Email  |
|                        | ①   |     | A日程<br>B日程 |  |
|                        | ②   |     | A日程<br>B日程 |  |
|                        | ③   |     | A日程<br>B日程 |  |


 お申込は、mail : info@k-shien.com もしくは FAX : 03-4500-9660 に送信
 