

逃げず!あきらめず!問題解決へ

組織の信頼度を上げる! クレーム対応の基本と実践

——「考え方・対応のポイント」を実習を通して学ぶ——

日時：2018年12月7日(金)10:00am～5:00pm／会場：オランダヒルズ森タワー24階(裏面ご参照)

講師：アドット・コミュニケーション株式会社 代表取締役 ^{とだくみ} 戸田 久実氏
一般社団法人日本アンガーマネジメント協会 理事

●セミナーのねらい (対象) クレーム対応・お客さま対応に携わる各部門の担当者、管理職の皆さま

顧客の“権利意識”が高まり、価値観が“多様化”する今、クレームをゼロにすることはできないと言われてしています。クレームは「あってはならないもの」ではなく、あってはならないのは「クレームに対しての不適切な対応」なのです。クレームを、お客さまの生の声を聴く貴重な機会と捉え、その対応によって「組織や会社の信頼度を向上」できるよう、クレーム対応の基本と実践について学んでいきましょう。

本セミナーでは、ゼロにはできないクレームに対して、逃げず・あきらめず、具体的な問題解決に向けた「クレーム対応に求められる考え方や対応のポイント」をロールプレイングや実習を通して、身につけていただきます。講師は、日本アンガーマネジメント協会の理事も務める戸田久実氏です。

●カリキュラム

●録音・録画はご遠慮願います。

1. クレームに対する考え方

- 1) なぜクレームは減らないのか
- 2) お客さまの生の声を聴くチャンス
- 3) 組織の信頼度を上げるチャンス
- 4) 二次クレームの原因とは **ディスカッション**

2. クレーム対応の基本ステップとポイント

- 1) クレームを言うお客さまの要求とは
- 2) 初期対応の重要性
- 3) 対面と電話対応の違い
- 4) 受容と共感で受けとめる **実習**
- 5) 二次対応者への引き継ぎ時の注意点
- 6) 提案の仕方と活用できる言葉遣いとは
- 7) 最後まで気を抜かず!
クロー징のポイントとは
- 8) 情報共有をしよう

3. クレームに対するの苦手意識をなくそう

- 1) お客さまと組織の橋渡しの存在になろう
- 2) お客さまの怒りに過剰反応しないこと
- 3) 怒りのしくみ～怒りの裏側に潜む感情とは

4. 職場の事例でロールプレイング実習

ロールプレイング

- 1) クレーム事例をつかってロールプレイング
- 2) 相互フィードバックで振り返る
- 3) クレーム対応チェックリスト

5. まとめ～同じクレームを繰り返さないために

※プログラムの詳細は変更となる場合がございますので、ご了承ください。



講師 アドット・コミュニケーション株式会社 代表取締役
一般社団法人日本アンガーマネジメント協会 理事

とだ くみ
戸田 久実 氏

立教大学文学部卒業後、株式会社服部セイコー(現セイコーホールディングス株式会社)にて営業、その後音楽業界企業にて社長秘書を経て、2008年10月アドット・コミュニケーション株式会社設立。現在は研修講師として民間企業、官公庁の研修・講演の講師の仕事を経験。対象は新入社員から管理職まで幅広く、相互信頼をベースにした「伝わるコミュニケーション」をテーマに「アンガーマネジメント」「アサーティブコミュニケーション」「クレーム対応」「プレゼンテーション」「インストラクター養成」など多岐にわたる研修や講演を実施。講師歴は25年、登壇数は3,000回を超え、指導人数は10万人に及び。

●定員 40名 お申込み先着順 (お申込みはお早めにお願ひいたします)
※参加者が少人数の場合等、中止または延期することもございますので、ご了承ください。

●お申込み手続き

- お申込み方法
 - 下記の「受講申込書」にご記入のうえ、ファクシミリで当社宛にお送りください。折り返し「受講証」と「請求書」をお送りいたします。「受講証」が届かない場合は、右記「照会先」までお問い合わせください。
 - 当社MURCホームページ(<http://www.murc.jp>)経由でもお申込みいただけます。
- 受講料のお支払い方法
 - 銀行振込の場合…開催日の2営業日前(土/日/祝日を除く)までにお振込みください。振込手数料は御社でご負担ください。
 - SQUET-DC法人ゴールドカードの場合…カードご精算日にご指定の口座より引き落としとなります。
 - 三菱UFJ銀行「口座振替」…当社指定日にご登録された口座より引き落としとなります。

※なお、いずれも領収証は発行いたしません。
- 受講お取消し

開催日の前日(土/日/祝日を除く)17:00までにご連絡ください。入金済みの受講料を全額ご返金いたします。その後のお取消しについては、ご入金の有無にかかわらず受講料を申し受けます。なお、他のセミナーへのお振り替えもいたしかねますのでご了承ください。

●受講料 (テキスト代を含む/昼食代は含みません)

*1社2名以上受講の場合は、1名につき2,160円(うち消費税160円)の割引をいたします。

SQUET特別会員 25,920円 (うち消費税 1,920円)

SQUET一般会員 29,160円 (うち消費税 2,160円)

会員以外 34,560円 (うち消費税 2,560円)

お申込・照会先

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
〒105-8501 東京都港区虎ノ門5-11-2 オランダヒルズ森タワー
TEL (03) 6733-1059 FAX (03) 6733-1067

Eメール seminar-t@murc.jp
MURCホームページ <http://www.murc.jp>
SQUET URL <http://www.squet.jp>

会場案内 (神谷町駅徒歩5分)

東京都港区虎ノ門 5-11-2
オランダヒルズ森タワー 24F

【順路】東京メトロ日比谷線 神谷町駅 飯倉方面改札2番出口を右方向へ。歩道橋を渡り階段を降りる。または、虎ノ門方面改札3番出口を出て桜田通りを赤羽橋方面へ直進。
いずれも、オランダヒルズ森タワー(1階手前にレストランとセブンイレブンあり)に入館。入口奥の高層階エレベーターで24階セミナー会場へ。

●東京メトロ日比谷線神谷町駅からのご案内



◆上記「お申込み手続き」および下記の「個人情報の取扱いについて」等を承諾のうえ申し込みます。

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社宛 FAX(03)6733-1067 MURCホームページ <http://www.murc.jp>

受講申込書		組織の信頼度を上げる! クレーム対応の基本と実践		2018年 12/7(金)	セミナー番号 245
◆該当する番号を○で囲んでください。			◆受講料 (名分) 円		
1. SQUET特別会員 3. 提携先会員			◆支払方法 該当する番号を○で囲んでください。		
2. SQUET一般会員 4. 会員以外			1. 銀行振込		
<input type="checkbox"/> 三菱UFJ銀行お取引店 <input type="checkbox"/> 支社・支店			2. SQUET-DC法人ゴールドカード		
			3. 三菱UFJ銀行「口座振替」		
			*チェックがない場合は「銀行振込」とさせていただきます。		
会社名			住所	〒	
TEL	()	-			
派遣責任者		氏名	所属・役職名	Eメールアドレス セミナーのご案内をEメールでお送りします。	
*受講証等の郵送先					
セミナー受講者					
セミナー受講者					
セミナー受講者					

【個人情報の取扱いについて】

*ご記入いただきました個人情報は、当社の「個人情報保護方針」及び「個人情報の取扱いについて」(<http://www.murc.jp/corporate/privacy>)に従って適切に取り扱います。
*ご記入いただきました個人情報は、本セミナーの運営や今後の企画のために利用させていただきます。また、利用目的の範囲内において、当社以外の第三者に個人情報の取り扱いを委託することがある他、セミナー講師に参加者名簿として提供することがあります。

*ご記入内容について、内容確認のご連絡をさせていただくことがあります。
*なお、この情報を元に、今後のセミナー、サービス等のご案内をさせていただく場合があります。

*ご案内のための新規登録が不要の場合は、に \checkmark をご記入ください。
*お預かりしている個人情報の開示、削除等のお申し出、その他のお問合せにつきましては、上記の照会先までご連絡ください。

【お申込みを断りする場合】

*反社会的勢力と判明した場合にはセミナーへのご出席をお断りいたします。*諸事情を考慮の上、セミナーへの出席をお断りさせていただくことがあります。

郵送不要 Eメール不要

