

しつこい、陰湿、攻撃的なクレーマーへの
対応術を身につけたい方へ

オンライン受講
(Zoom)



ベストな結果に導く

「クレーム対応」の仕方

電話・メール・対面などあらゆるシーンで応用できるWIN-WINに収める技術

とき 2021年 10月 19日(火) <1日研修 10:00~17:00>

開催形式 オンライン開催(ZOOM)

ご参加
いただきたい方

●クレーム対応する機会がある方(営業、カスタマーサービス、品質保証部門など)

- ※その中でも
- 会社の都合で苦手な顧客でも良好な関係を維持し続けていかなければならない方
 - カスタマーサービスなど日々電話やオンラインで顧客対応をしている方
 - クレーム対応術を身につけて、メンタルを壊さないようにしたい方

クレームに対する考え方や向き合い方が根底から変わります!

- 『クレーム対応に疲弊している。今はまだギリギリ我慢できているが、いつ心が折れてもおかしくない…。』
- 『ハードなクレームや理不尽な言いがかりをつけられると、何も言えなくなる。逆に、こちら側の事情を理解してもらいたくて、我慢できずについ言い訳や反論をして収拾がつかなくなることもある。』
- 『申し訳ございません!等のお詫び一辺倒で、穏便に済まそうとすると、逆に怒りに油を注ぐ結果になってしまう…。』

このように、クレームを受けると動揺してしどろもどろになってしまう方、終始お客様のペースに巻き込まれてしまう方、ひたすら耐えて嵐が過ぎ去るまでこらえて待ち続ける方が多いのではないのでしょうか?

しかし、こういった対応では、お客様の怒りを鎮め、納得してもらうことはおろか、逆に火に油を注ぐ結果になってしまうだけで、根本的な解決は何も望めません。

では、一体どうしたらいいのでしょうか?

◆お客様の納得感を高め、WIN-WINに収める「クレーム対応の方程式」が学べます!

本研修を受講することによって、「クレーム客は一部のワガママな客ではなく、実は顧客満足アップへの重要なヒントがもらえる」、「クレームは新しいサービスへのヒント」という考え方に変わります。更に双方にとってWIN-WINに収まり、新たなビジネスチャンスにつながる「宝の山」だと思えるようになります。

具体的には、以下の考え方とスキルを身につけます。

①クレームを言う「お客様の本音」の理解

②状況別(電話・メール・対面)「クレーム対応NG例」とそれらの根拠

③「WIN-WIN」に収めるお客様とのコミュニケーションのとり方とその基本パターン(型)

◆クレームへの苦手意識や恐怖が払拭され、新しい考え方でクレーム客に向き合えるようになる!

本研修を受講した後、クレームに対する見方が根本的に変わり始め、クレーム客へ新たな向き合い方で対応できるようになります。

「クレームへの捉え方を変え、少しでもビジネスチャンスにつなげる方法を知りたい方」、「クレームへの苦手意識や恐怖心はこの機会に少しでも払拭しておきたい方」、「今もなおクレームへのストレスを貯め続けており、解消する方法をまだ見出せていない方」、にとってはとても有意義な機会になります。

ぜひご参加下さい。

ベストな結果に導く「クレーム対応」の仕方

講師

中産連パートナー講師（クレーム対応コンサルタント）

大学生の時にアルバイトとして電話のオペレーターを始めてから現在まで電話対応関連の仕事をして22年続けている。NTTテレメイトでは104番のオペレーターとして活躍。1時間に120本の対応をこなし計108万人の顧客と対話した。お客様満足度と正確かつ迅速な対応が認められ、NTTセンター内で表彰された。その後、コールセンター業界最大手企業に管理者として就職。在籍4年目でトレーナーとなり、22業界で30社、計800名のコールセンタースタッフ育成に関わった。勤務の傍ら、対人コミュニケーションを学ぶため、心理学（産業カウンセラーを取得）と東洋哲学を学ぶ。学問と豊富な経験を織り交ぜて、どんな人物でも成長させられる指導方法を確立。社内表彰を3度受ける。これらの経験を活かし、お客様が発する声の「大小・音程・音色」から、お客様の感情を読み取るコミュニケーション方法を体系化。現在はフリーでクレーム対応指導や人材の育成に力を注いでいる。

◆カリキュラム

1. オリエンテーション

- ・クレームを言いたくなった体験はありますか？

2. クレームを言うお客様の立場を理解してみる

- (1) お客様が望むこと、期待していることは何だろうか？
- (2) クレームに対する捉え方
 - ① 個人の場合
 - ② 組織の場合

3. クレームをもらう現場で実際に起こっていること

- (1) クレーム対応の現場で起こっている現状と問題を知る

4. クレームを言うお客様の心理を知る

- (1) クレームを言うお客様が心の中で感じていることは？
- (2) お客様はどのような心理でクレームを言うのか？

5. WIN-WINなクレーム対応 **演習**

- (1) WIN-WINなクレーム対応の基本スキル
 - ① クレームを受けた時の取るべきマナーとは
 - ② クレームを言うお客様の怒りを上手に鎮めるには
 - ③ WIN-WINに収め、以降得意客になっていただくには
- (2) 状況別クレーム対応 **ケーススタディ**

※ 事前ヒアリングにより、参加者が今いる環境に近いケーススタディをご用意。

6. 組織でクレーム対応する時 **演習**

- (1) 個人対応との違いは？
- (2) WIN-WINに収める手順と方法

7. アクションプランを決める

- (1) 明日から実践するクレーム対応策を決めよう

8. 研修のまとめ

- ・ 質疑応答、講師講評

ベストな結果に導く「クレーム対応」の仕方（10/19） 参加要項／参加申込書

参加費（1名様）	中産連会員30,800円（消費税込） 中産連会員外36,300円（消費税込）
申込方法	<ul style="list-style-type: none"> ●中産連ホームページの各セミナー詳細よりお申込みください。（https://www.chusanren.or.jp）申込みが完了しますと、申込責任者のメールアドレスに「申込完了メール」が届きます。 ●FAXでのお申込みも可能です。下記申込書に必要事項を記入の上、切り取らずに送信してください。 <p>※オンライン受講の場合は参加者のメールアドレスが必要です。必ず参加者のメールアドレスをご記入ください。 ※コンサルタント及び教育機関の方のお申し込みはお断りしております。ご了承ください。</p>
受講までの流れ	<ol style="list-style-type: none"> ① 開催日の約1週間前になりましたら、参加者宛に「参加用URL」「ミーティングID」「パスコード」をメールにてご案内します。 ② テキストと請求書は開催日の約1週間前に申込責任者へ郵送します。 <p>【オンライン受講の注意事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 配信システムはZoomを使用します。Zoomがインストールできるカメラ付きパソコンをご用意ください。また、イヤホン付きマイクのご使用を推奨します。 ・ 接続が切れないよう有線のLAN環境での受講を推奨します。また、接続先環境に起因する音声・映像障害などについては保証しかねますのでご了承ください。 ・ IDを共有してのご利用や、画面を投影してのご利用など、参加者ご本人以外の使用はお断りします。 ・ 研修の撮影・録音は固くお断りします。
キャンセルについて	<p>お客様のご都合によりキャンセルされる場合には、以下のキャンセル料を申し受けます。</p> <p>テキスト発送後（開催日の約1週間前）………受講料の100% ※テキスト発送日はセミナーにより異なりますので下記担当者へご確認ください。</p>
申込み・問合せ先	<p>一般社団法人中部産業連盟 マネジメント事業部 小橋川</p> <p>〒461-8580 名古屋市中区白壁3-12-13 TEL052-931-9824 FAX0120-342-340 e-mail : kohashikawa@chusanren.or.jp</p>

年 月 日

会社名 _____
〒 _____

所在地 _____ TEL _____ FAX _____

参加者所属部署課役職名	参加者氏名(フリガナ)	年齢	E-mail アドレス

申込責任者所属部署課役職名	申込責任者氏名(フリガナ)	E-mail アドレス

会社概要	業種(主要製品名)	資本金	従業員数	今回ご記入いただく個人情報、セミナー等の運営・情報提供(郵便、メール、FAX等)においてのみ使用致します。 詳細は当連盟HP(http://www.chusanren.or.jp/privacy/index.html)をご覧ください。 同意のうえ、ご協力をお願い致します。関連情報が不要の場合には下記にシ点のご記入をお願い致します。
		百万円	人	
<input type="checkbox"/> 中部産業連盟会員(〇印をお付けください)		<input type="checkbox"/> 会員 <input type="checkbox"/> 会員外		<input type="checkbox"/> セミナーなどの関連情報の案内を希望しない



FAX 0120-342-340

マネジメント事業部 小橋川 行 ★

セミナーNo.0864