

研修カリキュラム

コースNo, 26

コース名	クレーム対応力向上講座		
研修のねらい	クレームはその対応如何により企業に深刻なダメージを与える危険をはらんでいます。一方で顧客が求めていることに真摯に向き合い課題解決をはかることができれば顧客満足度を高める手段ともなり得えます。クレーム対応のリスクを低減させ、顧客満足へとつなげるためには、顧客の要求を正確に聴き取り、何が問題であったのか情報をきちんと整理し、真摯な対応をはかることが求められます。本研修では、クレーム対応の基本・手順を学ぶとともに、その応用としてクレーム対応文書の作成やロールプレイング(役割演技法)を通じて実践力を身につけます。		
研修の特長	<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応の基本・手順が学べます。 ・クレーム対応文書の作成演習も行います。 ・ロールプレイング演習を通じてクレームに対する心構えとスキルを身につけます。 		
研修期間	2016年6月21日(火曜)～6月23日(木曜)		
受講対象者	経営幹部・管理者	定員	35名 受講料 31,000円

月日	時間	科目	講師	内容
6月21日(火曜)	9時20分～9時40分	オリエンテーション	当校職員	
	9時40分～11時40分	クレームとは何か	一般社団法人 人材開発支援協会 代表理事 雨宮 利春	苦情とクレームの違いを理解するなど、クレームとは何かを学びます。さらに、クレームが発生する真の原因を把握するとともにクレームの種類と昨今の傾向を学びます。また、クレームを顧客から頂戴した貴重な情報として捉え、顧客満足につなげる方法についても考えます。また、ハードクレーム(常軌を逸した異常で悪質なクレーム)の対応策につき、初期対応・見極めの重要性を理解するとともに、悪質な不法行為者に対する対処方法についても学びます。
	11時40分～17時40分 (昼休み12時40分～13時40分)	クレーム対応の基本		クレーム対応の基本事項を理解します。 ①クレーム対応を受ける基本姿勢 ②顧客の声に素直に耳を傾ける ③顧客の要求事項の中核をつかむ ④解決策・代替案を提示する
6月22日(水曜)	9時20分～17時20分 (昼休み12時20分～13時20分)	クレーム対応の手順(演習を含む)		前述の基本事項を再確認するとともに、クレーム対応の手順・流れを学びます。 STEP1事実の明確化→STEP2顧客の要求確認→STEP3処理方針の確定→STEP4処理交渉→STEP5アフターフォロー また、上記を踏まえクレーム対応文書の作成演習を行います。
6月23日(木曜)	9時20分～17時20分 (昼休み12時20分～13時20分)	クレーム対応力演習		ある架空の場面を想定し、ロールプレイング(役割演技)形式により実践力を身につけます。
	17時20分～17時40分	修了証書授与	当校職員	

講師氏名	略歴
一般社団法人 人材開発支援協会 代表理事 雨宮 利春(あめみや としはる)	商社にて営業本部マネージャー等を歴任後、経営コンサルタントとして独立。組織の人材開発を支援するとともに、研修講師としても全国の企業等にて講演・研修等を精力的にこなす。指導方針は実務に直結したノウハウの修得をめざし、研修会でも「わかる」だけでなく「できる」レベルまで到達することを目的とする。また、若手ビジネスパーソンや営業パーソンの相談にも自らの体験を踏まえて親身に応じている。経営教育コンサルタント「セールスファイト倶楽部」を主宰。中小企業診断士、一級販売士。

コース別受講申込書

FAX 042-590-2685

★この申込書は当校で受領後、受講者情報右欄の受付状況を記載し、折り返しFAXいたします。必ずご確認ください。

中小企業大学校 東京校長 殿

年 月 日

フリガナ				代表者役職			
会社名				代表者氏名			
所在地	〒	都	道				
		府	県				
TEL				FAX			
業種	F.製造業 J.卸売業 J.小売業 Q.サービス業 E.建設業 H.情報通信業 I.運輸業 M.旅館業 Z.その他 具体的に()	業種分類 (製造業のみ) ○印をおつけ ください)	9.食品 10.飲料 11.繊維 12.衣料 13.木材 14.家具 15.紙 16.印刷 17.化学 18.石油 19.プラスチック 20.ゴム 21.皮革製品 22.窯業 23.鉄鋼 24.非鉄金属 25.金属製品 26.一般機械 27.電気機械 28.情報通信機 械 29.電子部品 30.輸送用機械 31.精密機械 32.その他製造業				
主要 取扱品目			資本金	万円	従業員数	人	
東京校での 受講実績	ある (経営後継者・経営管理者・工場管理者養成コース・その他) ない			お客様懇談会(中小 機構)の参加実績	ある ない		
研修情報の 入手先	1.ダイレクトメール 2.研修ガイド 3.ホームページ 4.受講者の紹介 5.商工団体等 6.金融機関 7.新聞・雑誌 8.テレビ・ラジオ 9.県市等の機関誌 10.展示会等 11.その他 ()			人材育成計画 作成への関心	ある ない		
フリガナ				担当者 E-mail			
事務連絡 担当者	部署 役職						

受講 コース名			コース No.	No.
------------	--	--	---------	-----

受講者 情報 ①	フリガナ 氏名	年齢	性別	部署	
		歳	男・ 女	役職 (役職を 記載の上 該当区分に○) (代表者 役員 管理者 管理者候補等)	
	受講者 E-mail				
	【入寮申し込み】必ず受講者本人にご確認をお願いします。該当箇所の○印にチェックを入れてください。				
	入寮する	○	→	入寮日	退寮日
入寮 しない	○		研修開始日	研修終了日	
			研修開始日の前日	研修終了日の翌日	

受付 状況 ①	受講いただけます 受講決定通知兼振込依 頼書を開講の約1.5ヶ月前 に連絡担当者様へ発送い たします。
	キャンセル待ち 番です キャンセルが発生次第、 ご連絡いたします。

受講者 情報 ②	フリガナ 氏名	年齢	性別	部署	
		歳	男・ 女	役職 (役職を 記載の上 該当区分に○) (代表者 役員 管理者 管理者候補等)	
	受講者 E-mail				
	【入寮申し込み】必ず受講者本人にご確認をお願いします。該当箇所の○印にチェックを入れてください。				
	入寮する	○	→	入寮日	退寮日
入寮 しない	○		研修開始日	研修終了日	
			研修開始日の前日	研修終了日の翌日	

受付 状況 ②	受講いただけます 受講決定通知兼振込依 頼書を開講の約1.5ヶ月前 に連絡担当者様へ発送い たします。
	キャンセル待ち 番です キャンセルが発生次第、 ご連絡いたします。

- 1) 太枠内の該当箇所に○印をおつけください。また、入寮希望の有無・入退寮日につきましては、受講予定者本人にご確認をお願いします。
- 2) 入寮された場合の部屋割りについては、受入人数の都合で、ご希望に添えない場合があります。
- 3) より多くの企業の皆様にご受講いただきたいために、原則として1コースあたり1社2名様までのお申し込みとさせていただきます。
(一部コースを除く。詳しくは研修概要をご覧ください。)なお、2名様をこえる場合はキャンセル待ち扱いとなります。
- 4) 次のコースの申込書は別様式ですので、専用パンフレットをご請求下さい。「**経営後継者研修**」「**経営管理者研修**」
- 5) 受付状況がキャンセル待ちの場合、キャンセルが発生しだいご連絡いたします。
受講可能な場合には、「受講決定通知兼振込依頼書」を事務連絡ご担当様へ発送いたします。

個人情報の 保護について

個人情報保護法に定義されます個人情報に該当する情報については、中小機構内で実施する事業で使用させていただきます。当該個人情報の第三者(業務委託先を除く)への提供または開示はいたしません。ただし、お客様の同意がある場合および、法令に基づき要請された場合については、当該個人情報を提供できるものといたします。

大学 校 使 用 欄					
------------------------	--	--	--	--	--