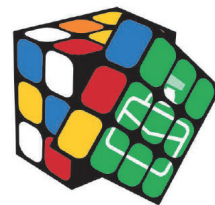


組織で高める クレーム対応力 ～ 本質を見抜き、チャンスに変える！ ～



販売・マーケティング
・商品開発コース

開催日

平成29年

11/14(火)・15(水)・16(木)

対象者 : 管理者・新任管理者
定員 : 30名
受講料 : 31,000円(税込)

クレームへの対応を従来の経験に基づいた対応のみにとどまらず、顧客のニーズを掴む機会として捉え、科学的・心理学的に分析し、職場全体で取り組む方法や対処法について、演習を交えて学びます。




おすすめPOINT

クレームとは何か、クレーム対応の基本について学びます。

クレーム情報を組織で対応し、改善に活かす取組みについて検討します。

体制や対応基準の作成について、マネジメントの観点から考えます。

カリキュラム

開催日	時間	科目	内容	講師
11/14 (火)	9:30～ 17:30	経営にとって クレームとは何か	<p>経営の視点から資源としてのクレームの意味を理解する。 ◆クレームの位置付け、中小企業ならではの活かし方</p> <p>個人や担当部署だけでなく企業として対応することで、組織、商品・サービス、人材開発等にどのようなプラスがもたらされるかを理解する。 ◆受講企業の現状(対応策、ボトルネックなど)の洗い出しなど</p>	 ウィズ・アップ 代表 岡本 みどり 氏
11/15 (水)	9:30～ 17:30	顧客接点での対応力を 向上する	<p>現場対応者がお客様との関係性においてクレームをどう捉えがちか、個別事例を基にクレームの発生から対応までを中心に考察し、対応策等について学ぶ。 ◆お客様が求めているクレーム対応の本質 ◆対応者の心構え、対応ストーリー、ワンランク上の対応スキル、組織内での共有・指導 ◆クレーム対応演習(ロールプレイング)など</p>	
11/16 (木)	9:30～ 17:30	クレームから成長 する組織マネジメント	<p>クレーム情報のフィードバック、必要部署との共有、組織での財産化を行うためのマネジメントの仕組みについて、講義と演習を通じて学ぶ。 ◆未然に防ぐ仕組み、一次対応の強化 ◆管理者の役割、対応者へのケア、責任分担の明確化、対応マニュアルの活用等 ◆全体のまとめ</p>	

講師 プロフィール

空調メーカー技術部にてアフターサービス受付、契約管理業務に従事した後、1991年～産業教育会社にてインストラクターとして勤務。人材開発および企画・コンサルティング・研修を担当し、高いリピート率と同時に、受講生からの「感謝レター数ナンバーワン」の実績を誇る。2000年～ビジネスパーソンのキャリア全般への貢献を目指し、ウィズ・アップを立ち上げる。理論背景のある内容をわかりやすく、実践に結びついた形で展開する講座は、実務に対するモチベーションを引き出し、現場で使いたくなる研修と好評を得る。現在は研修企画・講師、キャリアカウンセラー、コーチとして活動中。

お申し込みは、裏面をFAX、または関西校HP上のオンライン申し込みで！

関西校

検索

※カリキュラムの詳細もご覧いただけます。

受講申込書

FAX 0790-22-5942

平成 年 月 日

中小企業大学校関西校 研修担当 行

ふりがな 企業・団体名	
ふりがな 代表者名(役職)	
〒 住所	
代表 TEL () -	FAX () -
連絡担当 部課名	ふりがな 氏名
TEL () -	
FAX () -	
E-mail:	

■貴社の概要について(必ずご記入ください)

●業種(該当する番号に○をおつけください)

D 建設業				
E 製造業	建設業の内訳			
G 情報通信業	製造業の内訳			
H 運輸業				
I 卸売業				
J 小売業				
N サービス業				
その他 ()				
卸売・小売業の内訳				
繊維品・化学製品	09 食品	19 ゴム製品		
機械器具	10 飲料・飼料	20 革製品		
建築材料等	11 繊維工業	21 窯業・土石製品		
衣服・食料・医薬品	12 木材・木製品	22 鉄鋼		
家具・什器等	13 家具・建具	23 非鉄金属		
	14 パルプ・紙	24 金属製品		
	15 出版・印刷	25 汎用機械器具		
	16 化学	29 電機機械器具		
	17 石油製品・石炭製品	31 輸送機械器具		
	18 プラスチック製品	32 その他		

06 総合工事
07 識別工事
08 設備工事

(2) 資本金

万円

(3) 従業員数

人

(4) 創業年月

年 月

(5) 主要取扱品目

■受講者について

【申込コースおよび受講希望者情報】研修テーマ:(1742) 組織で高めるクレーム対応力

コース No.	(ふりがな) 受講者名	部署・役職 (役職を記載の上、該当区分に○)		年齢	性別	入寮申込 (該当番号に○印)
		部署	役職			
No.42		1. 代表者	2. 役員	歳	男・女	1. 宿泊しない 2. する(前泊あり) 3. する(前泊なし)
		3. 管理者	4. 管理者候補等			
No.42		1. 代表者	2. 役員	歳	男・女	1. 宿泊しない 2. する(前泊あり) 3. する(前泊なし)
		3. 管理者	4. 管理者候補等			

今回当校の研修を知ったきっかけについて、該当するものに○をご記入ください。

1. ホームページ 2. ダイレクトメール 3. 知人からの紹介 4. 新聞・雑誌・広報誌(誌名:)
5. 公的機関等(機関名:) 6. その他()

中小企業大学校関西校の紹介動画をYouTubeにて配信中!

QRコードを読み取って、是非、ご覧ください。



- JR 播但線福崎駅(姫路駅から約30分)下車、タクシー5分
- 自動車 ①中国自動車道福崎ICより播但連絡道路へ入る。
②播但連絡道路福崎北ランプより一般道へお入り。福崎ICから関西校まで車で15分

■お申込み方法

- こちらの申込書に必要事項をご記入の上、ファックスにてお申込みください。
- 受講申込後、開校日の約1か月前から「受講料振込依頼書」を郵送いたしますので、所定の期日までに受講料をお振込みください。
- 応募多数の場合はキャンセル待ちをいただくか、もしくは受講をお断りすることがございますので、お早目のお申込みをおすすめします。
- 多くの研修には、自社の課題を分析する科目(演習)があり、受講者はその課題を持参いただくことが受講要件となりますが、ご対応いただけない場合などには、受講をご遠慮いただくことがありますので、あらかじめご了承ください。

■受講申込みにおける個人情報の保護について

中小企業大学校関西校では「個人情報保護法」に基づき、個人情報の適切な管理に努めてまいります。皆様から頂戴しました受講申込書に記載されている内容をもとに、今後お客様に有益と思われる研修など当機構内で実施する事業のご案内を郵便、電子メール、FAX等でお送りさせていただくことがあります。また、研修実施にあたり、講師に個人情報を通知する場合がありますが、より効果的な研修にすることを目的に行うものです。「個人情報」につきましてご質問がありましたら関西校までお寄せいただくようお願いいたします。

中小企業大学校 関西校

〒679-2282 兵庫県神崎郡福崎町高岡1929

TEL : 0790-22-5931 FAX : 0790-22-5942
URL : http://www.smj.go.jp/inst/kansai/ E-mail : kenshu-kansai@smj.go.jp

大学校使用欄

--	--	--	--