

コース名	クレーム対応力向上講座				
研修のねらい	<p>クレームはその対応方法により企業に深刻なダメージを与えるリスクをはらんでいます。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で顧客満足度を高めることもできます。</p> <p>本研修では、口頭と文書でのクレーム対応の基本手順を学びます。口頭での対応方法についてはロールプレイングを、文章での対応方法についてはクレーム対応文書の作成を通じて身につけます。</p>				
研修の特長	<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応の流れを学びます。 ・クレームの理由を明確にする技法を学びます。 ・必要以上の緊張をせずにクレームを収束・解決できる心構えとスキルを養います。 <p>◆関連コースのご案内 No.9「真の顧客満足につながるサービス価値向上講座(虎ノ門)」2019年1月24日(木)～25日(金)〈2日間〉 No.10「売れ続ける関係を創る！企業の魅力の伝え方(虎ノ門)」2019年1月30日(水)～31日(木)〈2日間〉</p>				
研修期間	2018年5月16日(水)～5月18日(金)〈3日間〉				
受講対象者	経営幹部・管理者 ・クレーム対応の仕方を学びたい方 ・クレーム対応の実践力を向上したい方	定員	30名	受講料	31,000円

月日	時間	科目	内容	講師
5月16日(水)	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	クレームの発生原因や種類は状況により様々です。まずはじめにクレームとは何かを学びます。 ・苦情とクレームの違い ・クレームが発生する真の原因 ・クレームの種類と昨今の傾向 ・顧客満足につなげる方法	雨宮 利春 一般社団法人財開 発支援協会 代表理事
	11時40分～17時40分 (昼休 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。 ・クレーム対応を受ける基本姿勢 ・顧客の声に素直に耳を傾ける ・顧客の要求事項の中核をつかむ ・解決策・代替案を提示する	
5月17日(木)	9時20分～12時20分	クレーム対応の手順(演習)	前述の基本事項を再確認するとともに、クレーム対応に必要なコミュニケーション技法を含めて対応手順を演習を通じて学びます。 ・事実の明確化 ・顧客の要求確認 ・処理方針の確定 ・処理交渉 ・アフターフォロー	
	13時20分～17時20分	クレーム対応の実践(演習)	クレーム対応の基本・手順を踏まえ、架空の場面を想定したクレーム事例に基づき、文書と口頭でのクレーム対応力を実践的に身につけます。	
5月18日(金)	9時20分～17時20分 (昼休 12時20分～13時20分)		・クレーム対応文書の作成 ・ロールプレイング(役割演技)	当校職員
	17時20分～17時30分	修了証書の授与		

※カリキュラムは都合により変更する場合がありますので予めご了承ください。※研修初日の17時50分頃から交流会を開催する予定です。

講師氏名	略歴
雨宮 利春 (あめみや としはる) 一般社団法人財開 発支援協会 代表理事	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。中小企業診断士、一級販売士。

30年度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て、折り返しFAXします。必ずご確認ください。

中小企業大学校 東京校長 あて

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		
主要取扱品目			資本金	万円	従業員数 人
業種 <small>該当区分に○印をつけてください</small>	E.製造業 I-1.卸売業 I-2.小売業 R.サービス業 D.建設業 G.情報通信業 H.運輸業 M.旅館業 Z.その他 ()	業種分類 <small>製造業の方は 該当区分に○印を つけてください</small>	9.食品 10.飲料 11.繊維 12.木材 13.家具 14.紙 15.印刷 16.化学 17.石油 18.プラスチック 19.ゴム 20.皮革製品 21.窯業 22.鉄鋼 23.非鉄金属 24.金属製品 25.はん用機械 27.業務用機械 28.電子部品 29.電気機械 30.情報通信機械 31.輸送用機械 32.その他製造業		
研修を知った きっかけ	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・テレビ・ラジオ 9.県市等の機関紙 10.展示会等 11.その他()			メールマガジンの 送信可否	可 ・ 不可
				人材育成計画作成 への関心	ある ・ ない
連絡担当者	フリガナ		部署		
	氏名		役職	担当者 E-mail	

コースNo.	No. 32	コース名	クレーム対応力向上講座
--------	--------	------	-------------

受講者情報 ①	フリガナ		年齢		性別		部署		受付状況 ①	受講できます	
	氏名				男 女		役職			「受講決定通知兼振込依頼書」を開講の約1ヶ月前に事務連絡担当者様へ発送します。	
	受講者 E-mail					該当区分に ○印を つけてください	1.代表者 2.役員 3.管理者 4.管理者候補			キャンセル待ち	
	【入寮申し込み】必ず受講者本人にご確認をお願いします。概要する項目に○印をつけてください。										
	入寮の有無	→	入寮日		退寮日						番です
入寮 する	入寮 しない	入寮する場合	研修開始日 の前日	研修開始日	~	研修終了日 の翌日	研修終了日 の翌日		キャンセルが発生次第、 ご連絡します。		

受講者情報 ②	フリガナ		年齢		性別		部署		受付状況 ①	受講できます	
	氏名				男 女		役職			「受講決定通知兼振込依頼書」を開講の約1ヶ月前に事務連絡担当者様へ発送します。	
	受講者 E-mail					該当区分に ○印を つけてください	1.代表者 2.役員 3.管理者 4.管理者候補			キャンセル待ち	
	【入寮申し込み】必ず受講者本人にご確認をお願いします。概要する項目に○印をつけてください。										
	入寮の有無	→	入寮日		退寮日						番です
入寮 する	入寮 しない	入寮する場合	研修開始日 の前日	研修開始日	~	研修終了日 の翌日	研修終了日 の翌日		キャンセルが発生次第、 ご連絡します。		

- 1) 入寮希望の有無・入寮日は、受講者本人に確認をお願いします。なお、入寮時の部屋割りご希望に添えない場合があります。
- 2) より多くの方が受講できるように、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いたします(一部コースを除く)。2名様をこえる場合はキャンセル待ちとなります。ご理解くださいますようお願い申し上げます。
- 3) 「経営後継者研修」「経営管理者研修」の申込書は、別様式です。専用パンフレットをご請求ください。

個人情報保護 について	個人情報保護法に定義される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します。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します。
----------------	---

大学校使用欄
