

コースNo.  
**11**

# クレーム対応力強化講座(札幌開催)

## 顧客満足を高めるクレーム対応

対象者 管理者、新任管理者・クレーム担当者

- ・クレームへの考え方と対処法を学びたい方
- ・クレーム対応力を向上したい方
- ・全ての業種の方(小売業・サービス業に限りません)

研修期間 2023年6月12日(月)~6月14日(水) 3日間 研修時間 21時間 募集人員 25名 受講料 32,000円(税込)

研修会場 (独)中小企業基盤整備機構北海道本部 大会議室(札幌市中央区北2条西1丁目1-7 ORE札幌ビル6階)

### ●研修のねらい

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る一方、顧客の真のニーズと真摯に向き合い、課題解決を図ることで顧客満足を高めるチャンスも含まれています。

本研修では、クレームの本質とクレーム対応の基本姿勢を理解した上で、口頭と文書でのクレーム対応の手順を学びます。また、クレームに関わるメンバーのメンタルヘルスケアの重要性を演習を通して学び、クレーム対応力の向上を図ります。

### ●研修の特徴

- ①クレーム対応の基本姿勢と、対応ステップを身につけます。
- ②クレーム対応に取り組む際のメンタルヘルスケアを学びます。
- ③クレームを収束・解決できる心構えとスキルを養います。

### ●カリキュラム概要

※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。

月/日	時間	科目	内容	講師(敬称略)
6/12 (月)	9:50~ 10:00	開講式 オリエンテーション		一般社団法人 人財開発支援協会 代表理事 <b>雨宮 利春</b>
	10:00~ 12:30	クレームとは何か	クレームが発生する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	
	13:30~ 16:30	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。ディスカッションや対応事例を通じて、顧客の感動につながるクレーム対応のポイントについて学びます。 ◆クレーム対応を受ける基本姿勢 ◆クレームを顧客満足につなげる方法	
16:30~ 18:00	クレーム対応の手順 (演習)	クレーム対応の基本手順を5つのステップに分けて学びます。必要なコミュニケーション技法やクレーム対応文章の作成を含め、講義と演習を通じて実践的に身につけます。 ◆Step 1 事実の明確化 ◆Step 2 顧客の要求確認 ◆Step 3 処理方針の確定 ◆Step 4 処理交渉 ◆Step 5 アフターフォロー		
6/13 (火)	9:30~ 12:30			
	13:30~ 18:30		クレーム対応の基本・手順を踏まえ、クレーム事例に基づいてその対応法を皆で考えます。さらに実際の場面を想定したロールプレイングを行うことにより体験的に学びます。また、各グループで導き出したノウハウを全体で共有することで、より深く実践的な対応力を身につけます。 ◆事例研究(グループワーク) ◆クレーム対応ロールプレイ(3題)	
6/14 (水)	9:30~ 12:30	クレーム対応の実践 (演習)		
	13:30~ 16:30		担当者を悩ます悪質クレーマーへの対応についても学びます。 ◆悪質クレーマーへの対応法 ◆法的な対応(民事・刑事) ◆メンタルヘルスケアの重要性 ◆レジリエンスを高める	
	16:30~ 16:50	終講式		

### 講師紹介



**雨宮 利春** (あめみや としはる) 一般社団法人人財開発支援協会 代表理事

1954年生まれ。青山学院大学経済学部経済学科卒業。商社にて営業本部マネジャー等を歴任。この間全店表彰を3度受賞し、トップセールスマンとして活躍。1989年に経営コンサルタント・研修インストラクターとして独立。現在、コミュニケーション・対人折衝・プレゼンテーション・リーダーシップ等の技術指導を通じて組織の人材開発を支援する。ビジネスマンの心の問題にも積極的に取り組み、若手ビジネスマンの相談にも自らの体験も踏まえて親身に応じている。中小企業診断士、一級販売士、産業カウンセラー。