

～組織で高めるクレーム対応力～ 実践的顧客対応力 強化講座

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ます。その一方で、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を高めることが可能となる契機も含まれています。

この研修では、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、経験に基づいた対応にとどまらず、科学的・心理学的にクレームを分析し、対応する方法を学ぶとともに、チーム全体での取り組み方や対処法を演習を交えて学びます。

研修のポイント

- 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。
- 必要以上の身構えをせずに、クレーム収束・解決できる心構えとスキルを養います。
- クレーム対応の傾向を把握し、顧客満足等につなげる改善を検討します。

研修期間

2023年
8/22(火)～8/24(木)
(3日間、21時間)

対象者

管理者・新任管理者層

- ・クレーム対応の考え方とその方法を学びたい方
 - ・クレーム対応の実践力を向上したい方
- ※全ての業種の方(小売業・サービス業に限られません)

定員 25名

受講料 32,000円(税込)

会場

御堂筋キャンパス

大阪市中央区安土町2-3-13
大阪国際ビルディング27階
中小機構近畿 セミナールーム

| 月日 | 時間 | 科目 | 内容 |
|-----------|-------------|--------------|--|
| 8/22 火 | 9:20～ 9:30 | 事務連絡 | |
| | 9:30～12:30 | クレーム対応の基本 | クレームとは何かを理解するとともに、経営の視点で、資源としてのクレームの意味を理解します。 |
| | 13:30～17:30 | | <ul style="list-style-type: none"> ・クレームとは何か ・クレームの基本構造 ・組織的なクレーム対応の事例(演習) ・部門間での協力の引き出し方 <p>◆自社、自身の現状(対応傾向、ボトルネックなど)の洗い出しなど</p> |
| 8/23 水 | 9:30～12:30 | クレーム対応の実践力強化 | 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びます。 |
| | 13:30～17:30 | | <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>◆クレーム対応演習(ロールプレイング)</p> |
| 8/24 木 | 9:30～12:30 | チーム全体の対応力強化 | 職場の活力維持のためのメンタルヘルスケアの基本を学びます。また、自社でクレームが発生した場合の対応の改善策を検討し、クレームを顧客満足や組織の財産化につなげる方法を学びます。 |
| | 13:30～17:30 | | <ul style="list-style-type: none"> ・メンバー、管理者自身のメンタルヘルスケア ・クレーム対応の組織内共有、指導の仕方 ・問題解決のプロセスと自社課題抽出 ・改善に向けたロードマップ <p>◆全体まとめ(クレーム対応の実行計画の作成)</p> |
| | 17:30～17:40 | 修了証書交付 | |

※事務連絡等を含んだ時間：21時間20分

講師紹介(敬称略)



ウイズ・アップ代表 岡本 みどり(おかもと みどり)

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、ウイズ・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、キャリアコンサルタント(国家資格)、コーチとして活動中。