

クレームを「自社のファン獲得のチャンス」に変えるノウハウを学ぶ クレーム対応力向上講座

[中小企業大学校 定禅寺キャンパス]

研修のねらい

お客様や取引先からのクレームは、その対応によっては企業に対する世の中のイメージを大きく左右することにもなりかねず、クレーム対応の基本ステップを踏まえた適切な対応を迅速に行うことが重要であり、このことによって自社への信頼性の向上や顧客満足度を高めるきっかけに変えることもできます。

本研修では、さまざまなクレーム対応を行う際に必要となる基礎知識や全体的な手順を理解していただいた上で、クレームをチャンスとして捉え、顧客満足度の向上につなげていくための具体策について、実際のクレーム場面を想定した演習を交えて実践的に学びます。

研修のポイント

- ☑ クレーム対応の流れと実践ポイントを理解します
- ☑ クレームが発生した心理的な背景を明確にする方法を学びます
- ☑ クレーム対応を冷静に行うためのノウハウを演習を通して習得します

研修期間

2022年 **7/20** 水 ~ **22** 金
全3日間 (21時間)

対象者

経営幹部・管理者・新任管理者等

- ・クレーム対応が苦手な方
- ・クレーム対応の基本をわかりやすく学びたい方
- ・クレーム対応の実践力と顧客満足度を高めたい方

定員 **20**名

受講料 **32,000**円(税込)

※宿泊費は含まれません。
※お申し込みが多数の場合、定員を変更させていただく場合がございます。

会場

フォレスト仙台

宮城県仙台市青葉区柏木1-2-45

月日	時間	科目	内容
7/20 水	9:30-17:30	1. クレーム対応の基礎知識	クレーム対応に適切に対応していくために必要となる基礎知識やその背景にある心理的な要因等について、事例を交えてわかりやすく解説します。 <ul style="list-style-type: none"> ・なぜクレームが起こるのか ・クレーム対応でやってはいけないこと ・クレームの種類と内容 ・クレーム対応の成功要因・失敗要因 ・顧客満足度を上げるクレーム対応のコツ ・これからの時代に増えるクレームとは
7/21 木	9:30-18:00	2. クレーム対応の手順と実践ポイント(演習)	クレーム対応の具体的な手順について、ケース演習などを交えて実践的に学ぶとともに、クレーム対応を業務改善や顧客満足度の向上につなげるポイントを習得していただきます。 <ul style="list-style-type: none"> ・相手の心理・本音の読み解き方 ・解決策・代替案の立案と提案方法 ・クレーム対応をこじらせないコツ ・ワンランク上のクレーム対応のノウハウ ・アフターフォローの進め方 ・ノウハウの組織への定着化 ・自社のクレーム対応の改善策の検討(演習)
7/22 金	9:30-17:00		

※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。

講師紹介 (敬称略)

株式会社アール&キャリア

小原 智恵美 (こはら ちえみ)

大手洋書店(初の女性営業職)、イベント企画会社、研修会社(インストラクター・マネジャー)を経て、大手研修会社専属講師となる。ビジネスマナーをはじめ、プレゼンテーション、コーチング、コミュニケーション指導を得意とする人気実力派講師。

単なるスキルを伝達する役割としての講師ではなく、研修を通して、勤労意欲、自己への気づき、気配り等を誘発できるようなヒューマンズムのある講師を目指す。明朗快活でパワフルな表現力を持つ。