

2019年度 中小企業者等研修(2日間コース)
No.36 クレームを活かすビジネスチャンス獲得術 (名古屋)
 ～顧客の信頼を得るクレーム対応法～

研修のねらい	ビジネスを進める上で最も大切な存在は顧客です。顧客が満足と感じるのは期待より実際に素晴らしいと感じたときです。しかし、提供するサービスや事前に定めた条件が期待と異なるとき、それはクレームとして表れます。 この研修では、一度受けたクレームを繰り返さないための対策を構築するだけでなく、顧客からのクレームを新たなビジネスチャンスの可能性と捉え、自社の経営に活かす方法を、講義と演習を通して実践的に学びます。	研修期間： 2019年7月30日(火) ～ 2019年7月31日(水)
		研修時間： 12時間

カリキュラム

月日	時間	使用教室	科目	講師	内容
7 / 30 (火)	9:50～10:00	名古屋ダイヤビルディング 1号館 3階 131会議室	開講式・オリエンテーション	当機構職員 日本マンパワー	
	10:00～13:00		クレーム対応の基本と心構え	一般社団法人 人財開発支援協会 代表理事 雨宮 利春	クレームは、応対次第でお客様との関係を深めるきっかけにもなります。ここでは、クレームの本質を理解し、早期解決へ繋げるための心構えと技術を学び、その対応力を身につけます。
	14:00～17:00		クレーム対応の基本ステップ(1)		顧客からのクレームへの具体的な交渉の場面での対応法について、冷静に進める対話スキルを学んでいただきます。
7 / 31 (水)	9:30～12:30		クレーム対応の基本ステップ(2)		相手のタイプに応じたクレーム交渉のポイントについて、グループワークなどを通じて学んでいただきます。
	13:30～15:30		クレーム対応の進め方【演習】		分かるだけでなく、できるようになるために、実際のクレームの対応について、ロールプレイングを通じて体験的に学んでいただきます。
	15:30～16:30		クレームを自社の経営に活かす方策		ピンチをチャンスに変えるためのクレームの活かし方を、各職場に当てはめて各自で考えていただきます。
	16:30～16:40		閉講式		

※カリキュラムは都合により変更することがあります。