

カリキュラム

コースコード：23-134

タイトル		クレーム対応力強化講座【名古屋】			
サブタイトル		ピンチをチャンスに！顧客の満足度アップの極意			
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んでいます。 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、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。			
研修の特徴		・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、応対者が一人ではなく、関係者・部署とともにチームとしてクレームを収束・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、応対者・組織が顧客満足等につなげる改善を検討します。			
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 ・部門間連携強化で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）	定員	24 名	
			研修期間/時間数	2023年10月11日(水)～12日(木)	
				2 日	14 時間
			会場	名古屋国際センター 第1会議室	
			受講料	22,000円	
日付	時間	科目	内容		講師
10/11 (水)	9:50～10:00	開講式 オリエンテーション			ウイズ・アップ 代表 岡本 みどり
	10:00～12:30 13:30～18:00	クレームの基本を理解し、対応力を向上する	クレームの本質を踏まえ、経営の視点をもった対応力を向上します。 ・クレームとは何か（クレームの持つ意味） ・クレームの基本構造 ・対応者の心構え（対応者が陥りがちな視点） ・対応のストーリー（顧客心理と対応ステップ） ・顧客に合わせたワンランク上の対応スキル ・クレーム応対演習（ロールプレイングから学ぶ実践ポイント）		
10/12 (木)	9:30～12:30 13:30～17:30	クレームを組織の経営資源とし、全社で対応する	現場対応者任せにせず、組織として対応するための考え方と連携の作り方、自社の現状を踏まえた課題整理と対応策を学びます。 ・自社の現状（対応傾向、ボトルネックなど）の洗い出し ・組織的にクレーム対応を行うには（事例演習） ・部門間での協力の引き出し方（ロールプレイングから学ぶ実践ポイント） ・自社の課題を整理する（問題解決スキル）		
	17:30～17:40	閉講式			
講師氏名		略歴			
岡本 みどり （おかもと みどり） ウイズ・アップ 代表		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、HRD（Human Resource Development）の社外顧問として活動中。			