

顧客満足度を高める クレーム対応と処理交渉術

～クレームをきっかけにお客様をファンにする！ 対応と交渉の技法を実習を通じて1日でマスター～

開催日：2011年4月20日（水）10：00～16：30

開催場所：オカモトヤビル4階会議室 東京都港区虎ノ門 1-1-24 第1オカモトヤビル

《プログラム》

1. クレームとは

- ① クレームの種類
- ② クレームを見極める
- ③ クレームの三大原因
- ④ 針の穴から堤防は崩れる
- ⑤ ネット社会におけるクレーム事情
- ⑥ クレーム処理のポイントはスピードと誠意
- ⑦ クレーム交渉のステップ

2. 第一ステップ：事実の明確化

- ① 何が起きているのか？
- ② 感情的な顧客への接し方
- ③ 三変法
- ④ チューニング法
- ⑤ 顧客の共感的理解
- ⑥ 聴き方の技術
- ⑦ 言葉の限界
- ⑧ 事実明確化技法

3. 第二ステップ：顧客の要求確認

- ① 顧客が求めるものは？
- ② 謝罪・原状回復・現物交換・金銭的補償
- ③ 顧客の論理を理解する
- ④ 帰納的論理の結末
- ⑤ 演繹的論理の結末
- ⑥ 詭弁・強弁を見抜く
- ⑦ 質問技法
- ⑧ クレーマーと顧客の違い

4. 第三ステップ：処理方針の確定

- ① クレーム処理の大原則(報・連・相)
- ② どこまで対応するのか
- ③ CS(顧客満足)的対応
- ④ 期待・満足の公式
- ⑤ 手段の確定
- ⑥ 正しい謝罪のしかた

5. 第四ステップ：処理交渉

- ① 交渉の心構え
- ② WIN/WINの関係
- ③ 交渉時のポイント
- ④ 誠意の視覚化
- ⑤ 論理矛盾の指摘法
- ⑥ 頭はクールに対応はホットに
- ⑦ 説得のテクニック

6. 第五ステップ：アフターフォロー

- ① 一度だけなら許してくれる？
- ② クレーム処理から解決へ
- ③ クレームの共有化
- ④ 信用から信頼へ

～質疑応答～

12:00～13:00 は昼食休憩（お弁当はご用意いたします。）



■講師 **両宮 利春**

一般社団法人 人財開発支援協会 代表理事
経営教育コンサルタント 研修インストラクター

1977年 青山学院大学経済学部卒 商社にて営業本部係長等を歴任後
1989年 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、クレーム対応、プレゼンテーション、リーダーシップ等の
技術指導で組織の人材開発を支援、各種企業団体等の教育研修事業・講演・コンサルティング、執筆
等で活躍中。中小企業診断士/産業カウンセラー

主要著書:「あいさつ上手になる本」、「パソコンプレゼンテーション入門」、「顧客を動かす『話す』
技術『聞く』技術」、「絶妙な『断り方』の技術」、「絶妙な『クレーム対応』の技術」、「だから、
あなたの会社の『クレーム対応』は失敗する」他

◆価格：企業正会員：2名まで無料（追加参加費3名目から1名につき12,000円）

（会員の皆様には、別途メールで出欠を伺います。申込書は不要です。）

◆本例会のみのスポット参加費：1名につき33,600円（税込、本体32,000円）<テキスト、昼食、コーヒー付>

《研修のポイント》

商品、サービスなどへのクレームは企業にとってやっかいなものです。クレームを言ってくれるお客様の陰には、黙って不満を持ち離れていってしまうお客様が何倍もいらっしゃいます。そうしてみると、クレームを直接言ってくださるお客様は企業に期待をされており、上手に対応すればファンになってくださる可能性の強いお客様ということができます。しかし、対応が遅かったり、不満の残る処理であった場合、口コミやインターネットで悪い評判が瞬時に広まる危険性も秘めております。その場で解決できればよいのですが、話がこじれた場合、こちらにも非がある場合など、直接お客様と事後処理について交渉が必要な場合もございます。そこで本セミナーでは、そのような場合においても誰でも即実行可能なクレーム対応技法とWIN-WINで解決するクレーム処理の交渉術を実習を通じて、顧客の信頼を獲得する技法を一日で学びます。

講師には第一線の営業マンの経験を経てコミュニケーション、対人折衝のインストラクターをされているベテランの両宮利春先生です。両宮先生の講義は、わかりやすく、チーム討論やゲームなどを交えて楽しく学べる研修とご好評を頂いております。

このセミナーは、CS研究フォーラムの4月例会として開催するものです。余席が見込まれますので会員外の皆様にもご案内し、スポット参加を受け付けます。ただし、会員優先となりますので、満員の際はお断りすることもございます。その際はすぐにメールでお知らせいたしますので、ご了承ください。

- CS研究フォーラムは、お客様相談室、営業などをはじめとする企業の顧客対応担当者のための、クレーム対応の関連知識の向上、スキルアップを目的として毎回独立したテーマの勉強会(年8回)と全日の実習による実務研修(年4回)を開催いたしております。
- ◆ 詳しくは <http://cs.k-forum.info/kaiinboshu.html> をご参照下さい。

◆ **申込み方法** : 下記いずれかの方法でお申込みください。

① 下の申込書にご記入の上、ファクシミリ(03-3425-0766) 又はご郵送ください。

② オンライン上からお申込みは、CS研究フォーラムWebサイト <http://cs.k-forum.info> から申込ページ <http://cs.k-forum.info/moushikomi.html> に必要事項をご入力の上、ご送信ください。 折り返し確認メールをご送付し、請求書等を郵送いたします。

◎ 開催3日前以降及びお振込後のキャンセル、ご返金は、当日不参加の場合でも致しかねます。

開催場所: **オカモトヤビル** 4階 会議室

東京都港区虎ノ門 1-1-24 第1オカモトヤビル
(オカモトヤ虎ノ門店の4階です。)

東京メトロ 銀座線「虎ノ門駅」下車徒歩0分(出口-8番) / 千代田線「霞ヶ関駅」下車徒歩4分(出口-A12番) / 日比谷線「霞ヶ関駅」下車徒歩4分(出口-A12番) / 丸の内線「霞ヶ関駅」下車徒歩7分(出口-A7番)

都営地下鉄 三田線「内幸町駅」下車徒歩6分(出口-A4番)



CS研究フォーラム

〒156-0053 東京都世田谷区桜 1-58-10
TEL 090-2566-9320 FAX 03-3425-0766
e-mail: cs@k-forum.info

>>戻る>> <http://cs.k-forum.info>

◆ CS研究フォーラム 2011/4月例会「顧客満足度を高めるクレーム対応と処理交渉術」にスポット参加を申込みます。

会社(組織)名		
部署 / 役職	①	②
参加者名	①	②
連絡先(会社住所)	〒	
連絡先電話番号	①	②
連絡先メールアドレス	①	②

★ スポット参加申込み専用ファクシミリ番号→03-3425-0766