

クレーム電話対応における 伝え方、話し方

～改めて見直したい、顔の見えない相手への「伝える」「伝わる」話し方～

開催日：2011年2月8日（火） 13：30～16：00

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：クレーム電話の対応ステップ

目に見えない人を相手にするメリットデメリット
受けた時からクロージングまでの段階と注意点

声のトーンや話すスピードによっても相手に与える印象は大きく変わってきます。

ここでは分かりやすい言葉を選び、スムーズな対応に結びつけるコツを学びます。

2：いまさら聞けない敬語について

知っているようでよくわからないのが敬語です。
丁寧なら良いだろうと使い過ぎて相手を苛立たせてしまうこともあります。
相手に合わせた言葉遣いと、事例に合わせた謙譲語・尊敬語・クッション言葉の使い方を確認します。

4：具体的に伝える

曖昧な表現は日本人の特徴で美德ともされますが、目に見えない言葉だけのやり取りで曖昧さは要注意です。

目に見えない情報を伝えるために、どのような表現をしたらよいかワークを通し学んでいただきます。

3：言葉の表現

相槌一つで相手に与える印象が変わります。
どんな時でもお客さまを立て、否定的な印象を与えないためには肯定的な表現を使います。
また、申し訳ない気持ちやお客さまの感情に沿う抑揚を使いこなすのが必要です。

5：電話対応のタブーと話し方

理屈っぽく取られずプライドを傷つけない、たらい回ししない等クレーム対応の基本を話し方を通して考えていきましょう。
電話を受けた時から切るまでのステップに応じた応酬話法をイメージして使いこなします。

～質疑応答～

クレーム対応で一番重要なのは「相手の話をきちんと聴くこと」と言われます。ではその聴いた後の反応はどうでしょう。言葉を上手く使っていますか？ 敬語の使い方に自信を持てますか？

初めのひとことから、言葉遣い、反論・言い訳と取られないこと、顔の見えない相手だからこそ誤解のない伝わる話し方を使いこなす必要があるのではないのでしょうか。

■講師 **北原 悦子** インフィニティ・ヴォイス代表 産業カウンセラー、交流分析士
(社)人財開発支援協会 研修事業部チーフインストラクター



受付・営業・イベント・お天気キャスターなど常に多くの「人」と「会話」で関わる仕事の経験を経て独立。

講師として16年。『聞いたことは忘れる 見たことは覚える やったことはわかる、受講者が主役の研修を！』を信念に参加型の研修を実施。実体験を踏まえた事例を取り入れ、簡単な言葉で分かりやすく伝えることをモットーとする。スキルアップをするためには知識を増やすことも必要だが、受講された方が気付きを得ることが成長の近道だと考える。

主にフィールド活動をされる方に必要なマナー、営業力、店頭知識からコミュニケーションなどトータル面での研修を行う。

◆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5,000円）
（会員の皆様には、別途メールで出欠を伺います。次頁申込書は不要です。）

◆本例会のみのスポット参加費：1名につき25,200円（税込み、本体24,000円）<テキスト、コーヒー付>

- ◆ **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ご担当者のための、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。

定例会は毎月1回、午後13時30分～16時、全日研修は2か月おきに年4回、10時～16時30分、いずれも東京都内会議室で併せて年間12回開催いたします。

企業正会員の年会費は、1社2名登録で189,000円(消費税込み)です。

ご入会は随時受け付けておりますので、ご入会もご検討いただければ幸いです。

- ◆ 詳しくは <http://home.f07.itscom.net/cskf/kainboshu> 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 頁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://home.f07.itscom.net/cskf/> から申込ページ http://home.f07.itscom.net/cskf/cs_onlineform.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
TEL090-2566-9320 FAX03-3425-0766
e-mail:cskf@f02.itscom.net

>>>戻る>>><http://home.f07.itscom.net/cskf/>

- ◆ **CS研究フォーラム 2011年2月例会「クレーム電話対応における伝え方、話し方」**にスポット参加を申込みます。

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

★ スポット参加申込み専用ファクシミリ番号→03-3425-0766