

# 苦情、クレームに対する 絶妙なお詫びの仕方、謝り方

～「すみません」だけでは済みません。お客様にご納得頂けるお詫びのテクニック～

開催日：2011年9月28日（水）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. どこまで謝るべきか？

- ・何が起きたのか？ お客様は何に怒っているのか？
- ・顧客の気持ちを理解する
- ・チューニング法
- ・事実明確化技法
- ・顧客の要求確認
- ・感情的な顧客への対応法
- ・三変法
- ・口先だけのお詫びは逆効果
- ・慇懃無礼？

### 2. 謝罪のタイミングを読む

- ・謝罪とは許しを求め謝ること
- ・ポイントは「スピード」と「誠意」
- ・事実確認できる前に全面的に謝ってはいけない
- ・同意の言葉は慎重に
- ・謝罪の基本用語
- ・形だけの謝罪は見透かされる

### 3. 誠意を感じさせる謝罪の仕方

- ・頭はクールに対応はホットに
- ・誤魔化そうとすればするほど墓穴を掘る
- ・誠意の視覚化
- ・事情説明は相手の気持ちが落ち着いてから
- ・謝るだけでなく今後の対応策を示す

### 4. 【実習】お詫びの仕方ロールプレイ

- ・「顧客役」「販売員役」になって体験してみよう！
- ・こんなときどうする？（ケース1・2）

～質疑応答～

お怒りになっているお客様に対してお詫びの仕方がまずければ、火に油を注ぐようなことになったり、単なる苦情がクレームに発展してしまうこともあります。二次クレームになってしまわないお詫びの常識とテクニックを実習を交えて、楽しく身につけて頂きます。

■講師 **兩宮 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://cs.k-forum.info/kaiinboshu.html> をご参照ください。

◆ **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://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

TEL090-2566-9320 FAX03-3425-0766

e-mail:[cs@k-forum.info](mailto:cs@k-forum.info)

>>>戻る>>><http://cs.k-forum.info>

- ◆ **CS研究フォーラム** 2011年9月例会「絶妙なお詫びの仕方、謝り方」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