

お客様の気持ちを傷つけずに納得させる 絶妙な断り方のテクニック

～「お客様は常に正しい!？」

理不尽な要求にもお客様を怒らせずに信頼を得るお断りの技術～

開催日：2014年2月6日（木） 13：30～16：30

開催場所：勝永六番町ビル 1階 会議室 東京都千代田区六番町6

《プログラム》

1. お客様に“No”と言わなければならないとき
2. お客様の要求は正しいか？
3. 断り方の基本
 - (1) お客様を大切にしたい断り方
 - (2) 期待には応えられないが、努力したことは相手に伝わるように
 - (3) まず謝罪
 - (4) 「断り方」と「断る理由」の述べ方
 - (5) 代替案の提示でお客様の顔を立てる
 - (6) 「できません」は使わない
4. ケース別断り方の事例
 - (1) こちらに非のない場合
 - ①お客様の勘違い
 - ②言いがかり、筋の通らない要求
 - (2) こちらに非はあるが・・・
 - ① 因果関係のない要求
 - ② 過度の要求
 - ③ 社内基準で対応しかねる要求
 - ④ 個人の人格を傷つける要求
 - ⑤ 感情的な要求
 - ⑥ 明らかにクレーマー
5. どんなお客様にも公平な対応を
～質疑応答～

会社としてお客さまのご希望に添えないとき、あるいは理不尽な要求を突きつけられたときなど、“NO”を言わなければならないときがあります。お客さまを傷つけずに上手にお断りをするテクニックを学びましょう。



■講師 雨宮利春 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。一昨年より(社)人財開発支援協会を立ち上げ、後進の指導、育成にも尽力している。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

主催: CS研究フォーラム

このセミナーは、CS研究フォーラムの2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。

◆ 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。申込書は不要です。）

◆ 各月例会のスポット参加費：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>

◆ 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 またはご郵送ください。

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信し、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：勝永六番町ビル 1階会議室
 東京都千代田区六番町6



開催場所案内図

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 <http://cs.k-forum.info>

◆ 2月例会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

■ 3名以上のお申込みは、別紙にご記入下さい。

★スポット参加申込み用ファクシミリ番号→03-3425-0766