

# クレームを増大させない敬語のコツ

～ こんな言葉、言い方をしていませんか？ 今更聞けない言葉遣いと敬語の実習～

開催日：2016年12月8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 TEL(03)5210-2561

## 《プログラム》

### 1. 二次クレームの大半は話し方のまずさから？(実習)

- ①クレーム対応者は言葉のプロフェッショナル
- ②言葉で気をつけることは？
- ③言い方で気をつけることは？

### 2. 敬語と言葉遣いをマスターする(実習)

- ①第一声から言葉を意識する

②間違いやすい敬語

③あいづちが決めて

### 3. 役者になったつもりで話す(実習)

- ①第一声からあなたはもう役者です
- ②感情をこめて自己開示を

～質疑応答～

■講師 **大井 澄子** (有)オフィスオオイ 代表取締役 研修インストラクター

大学卒業後、新潟放送にアナウンサーとして入社。さまざまな番組を担当し、約6年間勤務の後、フリーアナウンサーとして独立。東京FM、福島中央テレビ、千葉テレビ等でレポーター、パーソナリティとして幅広く活動。1988年、有限会社オフィスオオイを設立、ナレーション、CM、イベント、披露宴の司会者として活躍しながら、話し方やコミュニケーション等の講師としての活動を始める。1989年より接客マナー、スピーチ、プレゼンテーション、クレーム対応、コーチング、ファシリテーション、セールス、ディベート、アサーションなどの研修インストラクター、教育コンサルタントとして、多くの一流企業や自治体、全国の様々な団体に年間約150回研修を実施。特に、「クレーム対応」は、多くの事例を自らが体験し、そこから得た企業の姿勢や、対応者の巧拙にスポットを当てた内容が、参加者の共感を得ている。



何気ない言葉遣いが、お客様の気持ちを踏みにじってしまい、二度とご利用いただけなかったり、時には大きなクレームに発展してしまうことがよくおこります。言葉遣いの中でも敬語は難しいものですが、だからと言って無視できることではありません。電話での対応でも話し方の巧拙が売り上げに大きくかかわってくることは周知の事実です。このセミナーでは、ご自分の声、話し方、言葉遣いを見直し、今後のお仕事に役立つよう、学んでいただきます。また、ロールプレイを通して、どのような場面でもその場にふさわしいクレーム対応ができるよう、「私のクレーム対応」を取り上げて、実習、ロールプレイで習得していただきます。

(価格、申込方法は裏面をご覧ください。)

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

◆ ( ) 月例会にスポット参加を申込みます。

( ) 内にご参加希望月をお書きください。

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→03-5210-2560