CS研究フォーラム　＜9月例会＞のご案内

「あなただから」と言っていただく クレーム応対実践

～お客さまに寄り添い、解決に導くための応対スキル～

開 催 日：2016 年 9 月 26 日（月）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　℡(03)5210-2561

≪プログラム≫

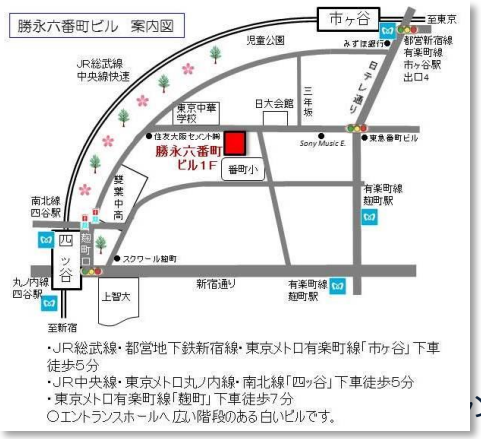
1. クレーム応対のゴール
   クレームをおっしゃるお客様が望むこと
   円満解決できなくとも、ご理解いただく
2. クレーム応対の流れと求められるスキル
   クレーム応対の基本ステップ
   ステップごとに求められる応対スキル
   応対スキル実践のための心構え
3. 応対スキルトレーニング
   プラスの印象作り
   お客様を理解するスキル
   感情を浄化するスキル（謝罪、共感・受容・感謝）
   お客様にご理解いただく提案のスキル

～質疑応答～

■講師　角　脇　さつき　㈱プロフェッショナルアカデミー　代表取締役

日本女子大学文学部英文学科卒業。
ビジネス教育機関、テレマーケティング総合コンサルタント会社を経て、株式会社プロフェッショナルアカデミーを設立、代表取締役に就任。
ビジネスとサービスの最前線で働くプロを対象に、スキルトレーニングに取り組み、多数の企業・団体での指導実績を持つ。マネジメントを含む業務経験を活かした実践的な研修を展開し、机上論で終わらず、現場で活かせる研修内容と好評を得ている。
財団法人生涯学習教育財団認定コーチ、DiSC 公認インストラクター、COPC 公認コーディネーター、日本ファイナンシャルプランナーズ協会ファイナンシャルプランナー

お客さまをもっと怒らせようなど、考えることは私たちにはありません。お客さまにご理解・ご納得いただくために、精一杯の応対をしています。しかし、いつものように応対をしていても烈火のごとく怒られるお客さまや、不機嫌さ、不満さを隠すことなく顔に出されるお客さまがいらっしゃるのではないでしょうか。あとから振り返れば、もっとこう応対すればよかったと思いついても、時間を巻き戻すことはできないのです。応対スキルを状況に合わせ、瞬時に選択して上手に活用できるかどうかで、クレームを迅速に解決できるかが決まります。お客さまの立場に立って寄り添い、お客さまにご理解いただく応対をするために、本研修ではお客さま心理を踏まえて応対スキルを考えていきます。



◆参加費：企業正会員＝2 名まで無料（追加参加費 3 名目から 1 名に付き 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＝会員以外の一般参加：8 月、9 月いずれも 1 名に付き25，920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裏面の申込書にご記入の上、ファクシミリ(03-5210-2560) 又はご郵送ください。
②ＣＳ研究フォーラムWebサイト http://cs.k-forum 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。
ンセル、ご返金は、当日不参加の場合でも致しかねます。

CS研究フォーラム
〒156-0053 東京都世田谷区桜 1-58-10
℡090-2566-9320　　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→03-3425-0766