

# お客様の「怒り」が「嬉しい!」にかわるとき クレーム対応実践ノウハウ

～クレーム対応のスキルとマインドをクレーム事例から実習で学ぶ～

開催日：2017年7月14日（金）10：00～16：30

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. クレームでわかる職場の姿

- ①こんな対応ではお客様が逃げていく
- ②クレームを共有化してもこんな落とし穴が
- ③「マニュアルがあるから大丈夫」は、実は危険です
- ④そもそも、クレームは「処理する」もの？

### 2. クレーム対応ができない職場、できる職場

- ①「お客様の立場に立つことは」できる？できない？
- ②「クレームがない」……それはどこかがおかしいのです
- ③「私が起こしたクレームじゃないのに」……だからこそ

### 3. クレーム対応にはスキルとマインドが求められる

- ①クレーム対応、解決の答えはお客様が持っている

- ②解決するにはお客様の心理を考えること
- ③お客様の気持ちを理解するためのノウハウ

### 4. クレーム対応の基本

- ①お客様の声をどのように聴いたらよいか
- ②クレーム客とのコミュニケーションのあり方
- ③スティームオフ効果で気持ちを理解する
- ④よくある電話でのクレームへの対応へのヒント
- ⑤こんな言葉を使っていませんか？
- ⑥こんな態度をとっていませんか？

### 5. クレームは職場の財産・宝物

- ①「誰がやった！」からの脱出
- ②クレーム対応の巧拙が生命線
- ③クレーム対応はロールプレイでしっかりと
- ④「私にお任せ下さい」を目指す

～質疑応答～

12:00～13:00 は昼食休憩（お弁当はご用意いたします。）

◆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10,000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。）

◆本例会のみのスポット参加費：1名につき34,560円（税込み、本体32,000円）<テキスト、昼食、コーヒー付>

■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年より接遇マナー、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、全国の様々な団体で年間約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。

全国商工会議所講師／日本商工振興会講師／日本総合経営協会講師／日本ファシリテーション協会会員／日本プレゼンテーション協会認定マスタープレゼンター／心理カウンセラー



## 《研修のポイント》

お客様からのクレームに適切な対応がなされなければ、企業の存続さえ危ぶまれる時代です。クレームは面倒くさい、嫌なものでしょうか？ クレームを真摯に受け止め適切な対応をすることで、お客様からの信頼を得ることができ、売り上げアップにつなげることが可能だとしたら、企業として喜ばしいことに違いありません。また、寄せられるクレームから、商品開発のヒントを得たり、社員が日頃どのような対応をしているかの姿が見えてきます。

このセミナーでは、さまざまなクレームの事例から、企業としての対応のノウハウを、実習を通して学んでいただきます。

このセミナーは、CS研究フォーラムの7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。

◆ **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



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

### ◆ CS研究フォーラム 2017/7月例会「クレーム対応実践ノウハウ」

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 |

★ スポット参加申込み専用ファクシミリ番号→03-3425-0766