

クレーム電話対応の スキルアップ研修

～揚げ足をとられないための、クレーム対応専用の効果的な言葉遣いを学ぶ～

開催日：2017年3月28日（火） 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》

- どの言葉がクレーム対応時の禁止言葉か腕試し
 - どの言葉がクレーム対応時の好ましい受け止め言葉か腕試し
 - 正しくないクレーム対応時の会話言葉を腕試し
 - 適さない受け止め言葉
 - 使わない迎合言葉
 - 使わない不遜な印象の言葉
 - 使わない齟齬を生む言葉
 - 尊敬語と謙譲語
 - クレーム対応特有のクッション言葉
 - ネガティブな話しをポジティブに伝える話し方
- ～質疑応答～

相手がイラっとする言葉を使わないで物事を伝えることができますか？クレーム対応だから知っておいて欲しい、基本的な言葉遣いを学んでいただく講座です。例えば「弊社」「お名前をお願いします」「明日お電話させていただきます」は、使わない方が最適な言葉です。ついついクレーム対応で使ってしまう言葉。クレーム対応でしか使わない言葉と言っても言い過ぎではない言葉がたくさんあります。でもその言葉が、相手を増長させてしまっていることがあります。そしてたちまち言葉の揚げ足を取られて困惑してしまうこととなります。この講座では、相手との関係性を損なう言葉、揚げ足の取られやすい言葉をお教えし、言い換え言葉をご紹介します。

■講師 中村 友妃子 (有)カスタマーケアプラン 代表取締役

和洋菓子製造販売企業に在職中、商品企画、販促企画、広報宣伝、新業態開発、店舗開発、営業、店長、接客教育、お客様相談室などの業務を経て(有)カスタマーケアプランを設立。現在は、現場に精通したクレーム対応研修に取り組み、各企業での研修、応対力診断、SV・リーダー研修などの指導を年間約200本行っている。『お客様が満足するクレーム対応手法よりも、担当者の疲弊が高まらない結果になる具体的なクレーム対応手法』を目的に指導をしていることが、企業から求められる理由。講師が編み出した『誠意で解決するのではなく、テクニックで解決する』実践的な技法は、実務者たちの日々の支えとなっている。

日本消費者協会 消費生活コンサルタント／日本電信電話ユーザ協会 契約講師・電話応対技能検定指導者・電話応対コンクール兵庫支部審査員／米国NLP協会 NLPマスタープラクティショナー

【著書】「あなたが担当でよかった！」「クレーム対応のプロが教える最善の話し方」「クレーム対応のプロが教える心を疲れさせない技術」(以上、青春出版社)「ポケット図解 クレーム対応のポイントがわかる本」(秀和システム)「図解 クレーム対応術」(日本文芸社) 他DVD多数



◆3月例会のスポット参加費＝会員以外の一般参加：
1名につき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。
- ◎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。

開催場所略図



◆ () 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