

「明日から役立つクレーム対応の実践スキル講座」

～クレーム対応を企業成長の“チャンス”に変える秘訣～

業種、業界を問わず、“クレーム”はますます増加する傾向にあります。クレームは、対応を誤ると企業の信用を大きく損なうなど経営の命取りになりかねませんが、一方で、適切に対応すればサービスの改善やファン顧客の増加につながる“チャンス”でもあります。

そこで、本セミナーでは、明日から役立つ実践的なスキルを身につけることを目的に、クレーム顧客の心情をふまえて、対応における心構えや聴き方・接し方等のコミュニケーションのコツを、ロールプレイングをまじえながら学習します。

■日 時 平成24年5月16日(水) 14:00～16:00

■講義内容

1. クレーム対応でわかる企業力の有無
2. クレームとはなにか
 - ・クレームは、顧客からの「期待」のメッセージ
 - ・クレームは、成長のための「チャンス」
 - ・クレームの種類と発生原因
3. クレーム対応の心構えと具体的な対応
 - ・「期待」クレームと「理不尽」クレームの見分け方
 - ・クレーム対応に必要な心構え
 - ・クレーム対応の基本ステップ
 - ・具体的なコミュニケーション・スキル(態度、傾聴、言葉遣いなど)
4. 組織対応について
 - ・情報共有の重要性
 - ・クレーム対応者へのフォロー(メンタルヘルス対策)

■定員 50名(申込順)

■会場 すみだ産業会館 9階 第4会議室(墨田区江東橋3-9-10・丸井9階)

■講師 社会保険労務士いちむら事務所 代表 市村 剛史 氏(社会保険労務士)

■受講料 無料

- 申込方法 ①参加申込書に必要事項を記入し、下記申込先までFAXにてお申込ください。
 ②当所から連絡がない場合は受付完了ですので、当用紙を持参し直接会場にお越しください。
 ※定員になった場合、当所から電話又はFAXでご連絡致します。**参加券は発行致しません。**

■問合せ先 東京商工会議所墨田支部/墨田区江東橋3-9-10すみだ産業会館9階 電話：3635-4343

＜講師略歴＞

市村剛史(リスクコンサルタント、社会保険労務士)
 埼玉県出身。早稲田大学法学部卒業。大手食品メーカーの営業職を経験後、人事コンサルティング会社勤務を経て、社会保険労務士いちむら事務所を設立。
 就業規則作成や労務相談など人事労務の分野のほか、クレーム処理規程、リスク管理規程等の社内規程作成やリスク管理に関するコンサルティングなど、企業のトータルなリスクマネジメントに関するコンサルティング活動を展開中。著述、セミナーなどの活動も積極的に行っている。
 著書に『はじめての人事考課 100』、『進化する柔軟な雇用システム』(共著)など。

切り取らずに、このままFAX(3635-7148)をお願い申し上げます

東京商工会議所墨田支部 行「明日から役立つクレーム対応の実践スキル講座」(平成24年5月16日) 参加申込書

会社名			住所	〒
(業種・業務内容)	(従業員数)	名		
TEL:	FAX:			
参加者	氏名:	部署/役職:		
e-mail:				

※ご記入頂きました情報は、当セミナーに関する連絡・記録のため、また、東京商工会議所からの各種セミナー等の情報提供のためのFAX・DM等送付の用途に使用させていただきます。