

～「待ったなし」の現場での対応力が身につく！～

基本対応から難クレーム対応まで

『クレーム対応の全技術』



主催：静岡商工会議所

＜ご参加のおすすめ＞

2009年の消費者庁の発足を契機に、行政や法律がそれまで以上に消費者保護を強化し始めたことで、「クレーム対応力」の強化は企業の危機管理の最優先課題となり、CS（顧客満足）経営に不可欠なものとなってきました。

しかしその一方で、お客様から寄せられる様々なクレームへの初期対応は、多くの方々から苦手とし、また苦勞されているところです。

本セミナーでは、CS対応教育の第一人者である講師が、クレーム初期対応スキルを「CSクレーム対応力3ステップ」として体系的にまとめ、《対応力》と《解決力》の基本を網羅し、分かりやすく解説いたします。

ますます激化するクレームに対応するため、この機会にぜひご参加ください。

開催日時 平成29年 **9月27日（水） 13:30～16:30**

会場 静岡商工会議所会館 4階401号室 [静岡市葵区黒金町20-8]

※お車での来場はご遠慮ください。

講師 (株)マネジメントサポート 代表取締役社長 **古谷 治子 氏**

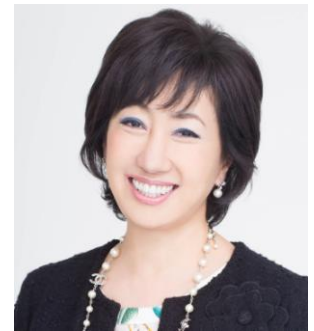
4,000回以上の登壇実績を誇るCS対応教育の第一人者。
全国のシンクタンクを中心に、創業以来の受講者数は延べ80万人を超える。「品格」「モチベーション」「スキル」をベースとした《三位一体教育理論》を提唱し、現場を踏まえた手法を駆使した研修は、「わかる」で終わらず「できる」レベルに引き上げてくれるとCS経営に取り組む企業から熱い支持を受けるなど、組織活性を具現化していく手腕に定評がある。

手掛ける研修は、個人スキルの向上から企業団体の組織風土醸成まで幅広く、不変のテーマであるCSマナー・クレーム対応力強化はもとより、女性リーダー行動革新・部下育成・管理者養成・会社の作法など多彩。ライフワークとして続ける「マナー指導者養成講座」（輩出数2千余名）では後進講師の育成にも注力し、日本の講師界を牽引。

2007年 日本初のWEB検定となる「クレーム対応WEB検定」発表。毎年、コンテンツを拡充。

2012年 業績のよい企業に共通する風土を醸成する「会社の作法」研修を発表。

2014年 日本の未来を担う「ダイバーシティ」「女性管理職育成」定着に向けて精力的に活躍中。



受講料 会員事業所 1名 7,000円（税込み）

非会員事業所 1名 14,000円（税込み） ※いずれも資料代を含みます。

定員 40名（※定員になり次第締め切らせていただきます。）

申込方法 受講申込書に必要事項をご記入の上、FAXでお申込みください。

◆お問合せ◆ 静岡商工会議所 中小企業相談所 静岡支所 商工振興課（担当：望月・旗持）
〒420-0851 静岡市葵区黒金町20-8 TEL 054-253-5113 FAX 054-254-6713

◆◆◆ セミナー内容 ◆◆◆

【講座の狙い】 CS経営に不可欠であるクレーム対応のスキルを習得する

- 【ゴール】
- ◆ 自己のコミュニケーションスタイルが分かる
 - ◆ クレーム対応の語彙力が豊富になる
 - ◆ 「CSクレーム対応力3ステップ」を理解し、実践できる

<p>1. オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 大クレーム時代がやってきた ◆ 対応力強化は企業の最優先課題 ◆ クレームを言う人の心理は <p>3. クレームを解決に導く 支援的サービス</p> <p>1) リレーションの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ クレーマーの初期心理を理解する ◆ 初期対応をプラスに導く行動とは <p>2) フォーカシング</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ お客様の抱える2種類の問題に焦点を当てる ◆ 感情浄化のためのスキル <p>3) ゴールへの設定誘導</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ お客様の納得感を引き出す解決策提供 ◆ 理解と協力を得るわかりやすい説明 <p>5. いろいろな表現法（語彙力強化）</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ クッション言葉、感謝の言葉、陳謝の言葉 ◆ マジックフレーズ 	<p>2. 自己のクレーム対応傾向分析（TA）</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 自己のコミュニケーションスタイル分析 ◆ ピンチのときこそ人は弱みを出してしまう <p>4. されどクレームは難しい</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 理不尽な要求に対する対応 ◆ 解決策が見当たらない感情吐露に対する対応 <p>6. 事例研究</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 現場で即役立つケースごとの対処法
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



FAX 054-254-6713 静岡商工会議所 商工振興課 行

9/27『クレーム対応力強化セミナー』受講申込書

平成29年 月 日

事業所名	[会 員 ・ 非 会 員]		
所在地	〒	事業内容	
TEL		FAX	
フリガナ 受講者名	[所属部署・役職名等：]		
	[所属部署・役職名等：]		
受講料	会議所持参・銀行振込 ※いずれかに○印 [支払予定日 月 日]		

◆振込先 ☞ 静岡銀行 呉服町支店 普通預金 13098 口座名義：静岡商工会議所
 (恐縮ながら、振込手数料は貴社にてご負担くださいますようお願いいたします。)
 ※ご記入いただいた情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供に利用することがあります。