

# クレーム対応のコツを習得！実践強化トレーニング

**対象** お客様対応・お客様相談室・営業・  
総務のご担当、責任者の皆さま

**開催日時** 2019年12月16日(月) 10:00～17:00

**会場** 大阪銀行協会 別館3階(11号室)

**受講料** 会員…24,200円 一般…31,900円  
(参加者1名様、消費税等、テキスト代を含む)



**講師**

エンパワーモチベーション 代表  
きたがわ かずえ  
**北川 和恵** 氏

**特色** クレームを、「怖いもの」「仕事の時間を取られもの」と捉えていては、二次クレームに繋がってしまいます。お客様は、不満に思っても声に出すことは少なく、最悪の場合は口コミとなって拡散していきます。クレームは、お客様が期待していることの裏返しであり、「時間と労力を使って、わざわざ教えていただける貴重な情報」として捉え真摯に向き合うことで、ワンランク

上のお得意様になって頂けることもあります。当セミナーは、クレームに対する考え方、クレーム対応の基本を習得します。更に、即実務に役立てるようにロールプレイを通してクレーム対応のマインドとスキルをトレーニングします。

## カリキュラム

### 1. 企業の価値が問われるクレーム対応

#### グループワーク

- (1) クレームが増えている2つの要因
- (2) ファンができる人の3つの共通点
- (3) クレーム解決は三方よしの仕事

### 2. 原理原則を学べばクレームは怖くなくなる

- (1) 顧客満足を心から理解する
- (2) クレームはなぜ起こるのか
- (3) 俯瞰してクレームを未然に防ぐ

### 3. できる人のクレーム電話対応の共通点

#### トレーニング

- (1) 傾聴力・会話力の訓練法
- (2) お客様の心を動かす言葉はこれ！
- (3) クレームは説得では解決しない！
- (4) この言葉遣いは誤解を与える
- (5) 納得を得るための基本ステップを学ぶ

### 4. ケースから学ぶクレーム対応のポイント

#### ロールプレイング

- (1) **「担当者に我慢できない！担当者を替えてくれ！」**
  - ① 傾聴姿勢・受容はできていたか
  - ② 共感の姿勢が声のトーンで表現できていたか
  - ③ お客様の本心が訊きだせていたか
  - ④ 最善の解決策を提案できていたか
  - ⑤ 納得を得られていたか
  - ⑥ あなたの誠意は伝わっていたのか
- (2) **「もう一時間も待っているのにまだ商品が届かない！どういことだ！」**
  - ① お客様の第一感情を読み取れていたか
  - ② なぜ、お客様は怒鳴ってきたのか心理を考察できていたか
  - ③ ②ができないと二次クレームに繋がる
  - ④ この対応だけはNG！
- (3) 振り返り・まとめ

### 5. 明日からの実行宣言

参加  
申込書

12/16(月)  
クレーム対応のコツを習得！  
実践強化トレーニング

**受講料** (参加者1名様、消費税等、テキスト代を含む)

会員…24,200円

一般…31,900円

りそな総合研究所 行

**FAX 06-6258-8863**

貴社名		区分	MS・会員・一般	会員番号	
受講票 送付先	〒	連絡 担当者	部署・役職		
TEL	( )		氏名		
FAX	( )	取引店	銀行	支店	
参加者	氏名	( )	部署	役職	
	氏名	( )	部署	役職	

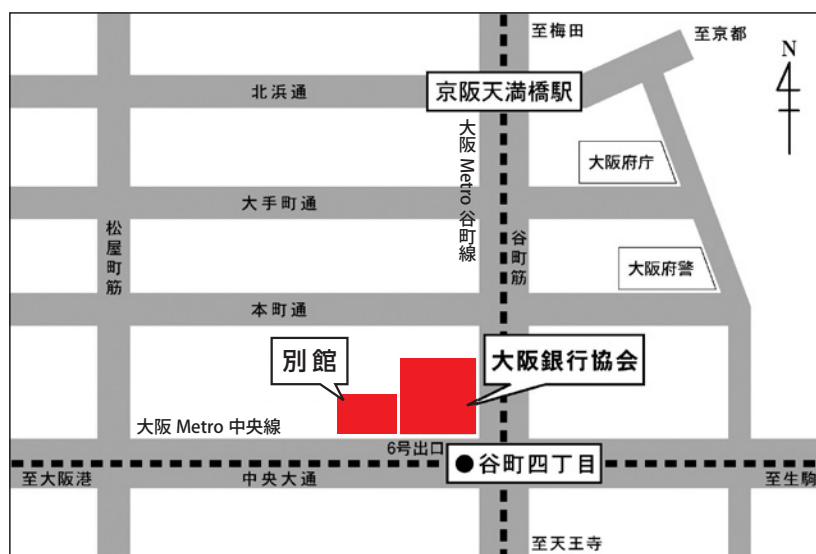
## セミナー会場のご案内

### 【大阪銀行協会】

大阪市中央区谷町 3 - 3 - 5

#### 交通

大阪Metro中央線・谷町線  
「谷町四丁目」駅6号出口より  
徒歩2分



※当ビルへのお車でのご来場はご遠慮願います。  
※別館へは本館よりお入りください。

## お申込み・お問い合わせについて

#### 申込方法

- 「セミナー参加申込書」にご記入の上、FAXまたは郵送で当社宛てにお申込みください。  
※弊社ホームページからお申込みいただけます。
- 先着順にお申込み受付後、「受講票」「会場地図」をご郵送いたします。  
受付のご連絡は受講票の発送をもって代えさせていただきます。  
なお、開催日一週間前までに届かない場合はお問い合わせください。
- 定員を超過した場合は、ご参加いただけないこともあります。

#### お願い

- 録音・録画はご遠慮ください。
- 参加予定の方がご都合の悪い場合は、代理の方がご出席ください。  
なお、その場合は、お早めに代理出席の旨をご連絡ください。
- 参加申込みが少数の場合や講師の病気他、天災等により、開催を中止させていただく場合があります。

#### 受講料

##### 支払方法

- 会員の方の受講料のお支払いは、入会時にご選択いただきました方法になります。
  - 口座振替の場合: 口座振替日はセミナー開催月の翌月23日(休日の場合は翌営業日)になります。
  - 振込の場合: セミナー開催月の翌月10日頃に請求書をお送りいたします。
- 一般の方の受講料のお支払いは、お振込みとなります。原則、受講料とともに請求書をお送りいたします。  
セミナー開催前日までにお振込みください。  
(原則として、受講料の払い戻しはいたしませんので、ご都合のつかない場合は、代理の方のご参加をお願いいたします。)

##### キャンセルする場合

キャンセルする場合は、セミナー開催前営業日の17時までにご連絡ください。  
それ以降のキャンセル及び、当日欠席は、受講料全額をいただきますので、ご了承ください。  
事前のご連絡が無い限り、自動的キャンセルにはなりませんので、ご注意ください。

#### 個人情報の取り扱い

- 個人情報の取扱いについての詳細は、弊社ホームページ (<https://www.rri.co.jp/kojin/index.html>) をご覧ください。

#### 各種割引

- 本セミナーは、各種割引、無料券の対象セミナーです。

#### お申込み お問い合わせ

りそな総合研究所 会員・研修事業部(研修担当)  
TEL:06-6258-8806 FAX:06-6258-8863