

12 CS推進・お客様対応・クレーム対応部・営業部門において対応力を高めたい皆さま向け

—— クレームの初期対応を失敗しないために ——

# クレーム対応「お客様タイプ別、交渉・説得トーク術」 実践トレーニング

開催日：2019年11月22日(金)10:00～17:00

会場：りそな総合研究所 東京本社セミナールーム

講師：(株)オフィスティー&ティー たむら あやこ 氏  
代表取締役 **田村 綾子**

略歴：

大手生命保険会社、大手製菓会社での人事教育研修業務を経て現職。  
電話対応、クレーム対応、メンタルケア、コミュニケーションに関する講演は、官庁、企業、病院、大学など多数。

〈主な著書〉「心を疲れさせない技術」(平成20年 青春出版社)

〈講話CD〉「職場でのストレスを解消するセルフメンタルケア」  
(平成26年 日本経営合理化協会)

〈対応DVD〉「動物病院のためのクレーム初期対応」  
(平成27年 医療情報研究所)

## ◆特色

クレーム対応は熱意や誠意だけでは解決できません。クレーム対応を成功させるには、「スキル」が必要です。本セミナーでは、①クレームを発生させない②クレームを大きくさせないための、対応手順や対応方法、言葉遣いなどを論理的に学んでいただきます。また、お客様の話し方や態度から、その人がどのような人物であるかを想定する力を身につけ、そのお客様のタイプに沿った会話の進め方も習得していただきます。実際の場面で、自信を持って積極的に対応できるようになるために、実習・トレーニングを多く取り入れて進めていくセミナーです。

## ◆カリキュラム

※録音・録画はご遠慮下さい。

### 1.希望をかなえられない事例対応が目指す着地点

### 2.クレーム対応を成功させるための7つの手順

- (1)クレームを起こさない、大きくしないための名乗り方
- (2)会話の主導権を取るために必要な「お礼」と「お詫び」の言葉選び
- (3)信頼関係を築く、相槌ちの打ち方
- (4)本当の困りごとや気持ちを探る質問の仕方
- (5)話題を変えたい時やこちらが話したい時に使う数字入りの仕切り直しトーク
- (6)謝罪と説明だけでは納得しない  
挙げたこぼしを下ろしてもらうための提案
- (7)最後に好意的な言葉をもらうためのクロージング方法

### 3.クレーム対応に使ってはいけない「NGワード」

- (1)関係性を損なう、気をつけたい言葉遣いのクセ
- (2)揚げ足を取られやすい言葉と適切な言い換え

### 4.返事に困る言いがかりトークへの対応術

- ～頭が真っ白にならないための応酬話術～
- (1)「上司を出して！責任者を出して！」
  - (2)「今、謝ったということは、非を認めたということですよ！」
  - (3)暴言を吐かれる、話の趣旨がわからない時など

### 5.お客様タイプ別、交渉・説得トーク術

- ～「交流分析手法」で学ぶ～
- (1)自分のタイプ別診断  
お客様のタイプを知る前に、まずは自分のタイプを知ろう！
  - (2)交渉相手はどのタイプ？  
口調や態度でお客様のタイプを探る
  - (3)こんな相手にはどんなトークがベスト？  
担当者のちょっとした声の出し方や語彙(言葉)の工夫がクレーム対応の成功率を高めるカギ！
  - (4)語彙(言葉)の引き出しを増やす実践練習  
場面を想定して、言葉の差し出し方を習得する

参加申込書 (\*個人情報の取扱いに関して「私は貴社の個人情報に」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)

11/22(金) クレーム対応「お客様タイプ別、交渉・説得トーク術」実践トレーニング【FAX. 03-3699-6629・6729 りそな総合研究所 行】

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				
				ふりがな				
				氏名				
業種(具体的に記入してください)		E-Mail						
TEL	( )	FAX	( )	取引店	支店			
参加者 ( )内に ふりがなを ご記入くだ さい。	氏名	( )	部署	役職				
	氏名	( )	部署	役職				
	氏名	( )	部署	役職				
当社使用欄	替 / 振(会・個)	入力日 /	発送日 /	受講料	円	作成日 /	発送日 /	同・別

会員の方：入会時にご選択いただきました「口座振替」あるいは「お振込み」のどちらかのお支払い方法になります。[お問い合わせ先] 一般の方：受講票とともにご請求書をお送りいたします(原則)。セミナー開催前日までにお振込みください。03-5653-3951  
\*キャンセル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は、受講料全額をいただきます。なお、参加申込みが少数の場合や講師の病気等により、開催を中止させていただく場合があります。研修担当 (H)