



実践! クレーム解決の具体策

開催日: 2020年9月24日(木) 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: ㈱キューブルーツ 代表 **津田 卓也** 氏

略歴:

1995年、ブックオフコーポレーション(株)にアルバイトで入社し、好業績を上げ、東京エリア・マネージャーまで昇格。年間MVPなどの表彰を受ける。2005年より現職。元俳優という異色のキャラクターや現場目線の熱い講義が、リーダーの行動力や人材教育など実践的で成果があがると大好評。指導先は有名企業だけに留まらず、金融庁、市役所、県庁、美術館、国立国会図書館など多数。

◆特色

お客さまからのクレームは突発的に発生します。クレームに直面したとき、一従業員として、また会社として、どのように対応すればいいのか思い悩む方もいらっしゃるでしょう。

本セミナーでは、クレームの事例と原因を整理し、初動対応から、お客様に対して公平かつ最終的に満足していただける対応方法を体得することにより、クレームに対する苦手意識を払拭します。日々クレーム対応に直面している従業員の方、クレームに苦手意識を感じている方、将来のための心得としてスキルを習得しておきたい若手社員など、すべての方のご受講をお待ちしております。

◆カリキュラム

※録音・録画はご遠慮下さい。

◆はじめに

1. CS (顧客満足) について考える

- (1) クレームとは何なのか
- (2) 最新のクレームの傾向とクレームの増加について
- (3) クレームの種類

・クレームの体験ワークSTEP 1

2. クレーム対応 1

■クレーム対応の基本姿勢

- (1) 基本手順 1 「お詫び」
- (2) 基本手順 2 「傾聴」
- (3) 基本手順 3 「心情理解」

・クレームの体験ワークSTEP 2

3. クレーム対応 2

- (1) 基本手順 4 「事実確認」
- (2) 基本手順 5 「解決策(代替案)提示」
- (3) 基本手順 6 「クロージング~お詫びと感謝」

4. その他のクレームの対応

- (1) 悪意のクレームの対応
- (2) 悪意のクレームに直接対応する場合のポイント
- (3) 特殊クレームの対応

5. 電話対応

6. クレームの組織対応

- (1) 組織対応体制づくり
- (2) 様々な事例

◆質疑応答

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」
関する利用目的を確認、同意の上、申込みをします)

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)

9/24(木) 実践! クレーム解決の具体策

【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	入力日 /	発送日 /	受講料	円	作成日 /		

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。研修セミナー部 (H)