

顧客満足と企業防衛の両面に対応！

クレーム対応講座

近年、クレームの質が変わってきています。消費者からの理不尽な要求は、もはや「お客様の声」として対応できるレベルではなく、社会問題化し、悪質クレームから社員を守るため国も対策に本腰を入れています。また、ひとつ対応を間違えると、ブログやSNSにより瞬時に悪評が拡散する可能性もあります。

クレーム対応は、お客様の気持ちになって考え、接することは当然ですが、その対応の仕方如何によっては、企業の存亡に関わる重大事態に発展する危険性さえもあります。したがって、企業側としても、その場限りの対処療法を考えるだけではなく、クレームの本質を見極め、発生原因の究明、再発を未然に防ぐ為の社内体制及び方法の整備など、コンプライアンス及び業務改善の視点をより重視していかなければなりません。

クレームの本質を見極め、口先だけの対応にならないように、お客様の気持ちを汲んだ接客のあり方、お客様が本当に納得でき、そして企業も社員を守りながら同時に成長できる対応方法について学習していきます。

| | |
|-----|----------------------------------|
| 日時 | 2023年 2月8日 (水) 10:00~17:00 |
| 会場 | 浜松商工会議所 10階会議室 (浜松市中区東伊場2-7-1) |
| 参加費 | 会員：13,200円 一般：16,500円 (教材費・消費税込) |
| 定員 | 50名 |
| 対象 | リーダー、中堅社員、若手社員 |

<お問い合わせ> IPTEL：050-3528-0837(直通) FAX：053-452-6685

■ビジネススクール専用ホームページ <https://www.cci-biz.com/hamamatsu/>

■浜松商工会議所ホームページ <http://www.hamamatsu-cci.or.jp/>

<お申込方法> ※当日キャンセル、無断欠席の場合は100%キャンセル料がかかります。

●右記申込用紙に必要事項をご記入後FAXでお申込ください。

(受付後、担当者様宛に「申込受信のお知らせ」をFAXで返送いたします。)

*講座開講1~2週間前頃に受講券・会場地図等を申込者様宛にFAXいたします。

*駐車場はございますが、有料となります。

*反社会的団体及びその構成員と認められる場合は参加をお断りします。また、講師業、士業、コンサルタント業の方など講師と同業の方の参加をお断りすることもあります。

●新型コロナウイルスの影響により講座の延期等の処置を実施する場合は、FAXでご連絡いたします。

受講料は受講券が届き次第、下記銀行口座までお振込み願います。

(恐れ入りますが、振込手数料はご負担願います。)

| | | | | | |
|------|-----------|-------|------|-----------|-------------|
| ●振込先 | ①静岡銀行 | 浜松営業部 | 普通預金 | NO.122431 | 口座名：浜松商工会議所 |
| | ②浜松磐田信用金庫 | 東伊場支店 | 普通預金 | NO.657474 | 口座名：浜松商工会議所 |
| | ③遠州信用金庫 | 本店 | 当座預金 | NO.014280 | 口座名：浜松商工会議所 |

プログラム クレーム対応の鉄則を知り、苦手意識をなくす！

| | | |
|---|----------------|--|
| 1 | なぜクレームは発生するのか？ | ・クレーム発生の6大要因 |
| 2 | グッドマンの法則 | ・クレーマーをリピーターへ ・基本姿勢と行動 |
| 3 | お客様はなぜキレたのか？ | ・8つのNGクレーム対応 ・基本対応原則17条 |
| 4 | クレームのリスクマネジメント | ・組織で取り組むクレーム対応 ・ネット、SNSクレーム対応の鉄則 |
| 5 | 悪質クレームから社員を守ろう | ・悪質クレームの特徴 ・カスタマーハラスメントへの対応 ・国が企業に求める対処法 |

参加者の声

- ・初動が重要だということを知ったので、お客さまの話を途中で止めず、心情を理解することが大切だと思いました。組織全体の課題と捉えて改善できるよう提案します！
- ・とても参考になりました。悪質クレーマーの対応等本当に悩んでいたのが明日から活かします。
- ・クレームを言われることに対してとにかく不安に思っていたのですが、今回の研修を通して、まずは自信をもってしっかりと対応することが重要だと感じました。
- ・「クレーム対応」というものに苦手意識があったが、対応する上で注意すべき点を学んだことにより、より良い対応ができるようになると思った。
- ・クレーム対応の基本手順を学ぶことができとても有意義だった。
- ・コミュニケーションにおける基本事項などを改めて見直すいい機会となりました。

浜松商工会議所 行 FAX:053-452-6685

クレーム対応講座 参加申込用紙

| | | | |
|------------------------|-----------|---------|-----|
| 事業所名 | フリガナ | TEL | |
| フリガナ | フリガナ | FAX | |
| 役職/申込者名 | | | |
| 所在地 | 〒 | | |
| E-mail | | @ | |
| フリガナ | フリガナ | | |
| 参加者名 | | | |
| フリガナ | フリガナ | | |
| 参加者名 | | | |
| 会員・一般 (どちらかに○をつけてください) | 受講料合計()円 | 振り込み予定日 | 月 日 |

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、講座開催に係る受講者の確認、受講者名簿の作成、出欠確認、受講料の入金確認及び講座運営に関する連絡の目的のみに使用いたします。