

企業も同時に成長できるカスタマーハラスメント対策！！

# 心理学でハードクレーム対応講座 2020年版

## 高める

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、「ハラスメント」の領域として社会問題化しています。これは「カスタマーハラスメント」と呼ばれ、労働組合や国も対策に本腰を入れ始めました。クレーム対応は、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。

また、超高齢化社会を迎えた今、「シルバーモンスター」の存在も大きな脅威です。たとえば団塊世代のクレーマーには、現役時代に培った交渉力を武器にクレーム担当者を「論破」すること自体が目的化したケースが増え、担当者の頭を悩ませています。

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取りうる今日となってきました。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なく、クレームの内容分析、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、そして企業も同時に成長できるクレームの対応方法について学習していきます。

**日時** 2021年3月30日（火） 10:00～17:00

**主催** 浜松商工会議所 ビジネススクール

**参加費** 会員 13,200円 / 一般 16,500円(教材費・消費税込)

**会場** 浜松商工会議所 10階会議室

**定員** 30名 ※定員になり次第締め切らせていただきますので、お早めにお申込みください

**対象** 経営者、経営幹部、管理者

### \*参加者の声\*

- ・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。
- ・とても参考になりました。学んだことを実行できるように活かしていきたいです。
- ・「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。

<お問い合わせ> ☎ IP TEL : 050-3528-0837(直通)

- 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/>

## プログラム

浜松商工会議所ビジネススクール

1	クレーム現場のありえない最前線	・「カスタマーハラスメント」の実態 ・悪質クレームに国が乗り出す時代
2	ハードクレーマーの心理を読み解く	・悪質クレームの特徴 ・クレーマーは何を求めているのか？
3	クレーム対応のための組織づくり	・ハードクレームに対する企業の組織 ・国が企業に求める対応 (カスタマーハラスメント対応について)
4	クレームに対する正しい対応	・「発生」から「解決」までの対応 ・クレーム対応の話術
5	事例から考えるクレーム対応策	・最先端企業の事例 ・クレームを未然に防ぐ行動

<お申込方法> ※当日キャンセルの場合は100%キャンセル料がかかります。

●申込用紙に必要事項をご記入後FAXにてお申込ください。(上記QPコードからもお申込頂けます)

(申込記入欄が足りない場合はお手数ですがコピーしてご記入ください。貴社にて作成頂いても結構です。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。

\* 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可能性がありますので、

受講料の入金を受講券が届き次第お願いします。(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浜松いわた信用金庫 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

\* 受講料の返金はいたしかねますので、ご了承下さい。

\* 駐車場はございますが、有料となります。

HHP

クレーム対応		参加申込用紙		FAX:053-452-6685	
事業所名		TEL			
役職/申込者名		FAX			
所在地	〒				
E-mail		@			
フリガナ	.....				
役職/参加者名	( )				
フリガナ	.....				
役職/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	振込予定日	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。