Thanks Ticket**対象講座**

【応対スキルに磨きをかける！担当者ストレスを軽減する！】　　わかる！できる！かわる！大阪商工会議所 研修・セミナーのご案内

クレーム応対レベルアップ講座

**クレーム応対のご担当の方**を対象に、応対の流れと、組織としてクレームにどう向き合うのか、その基本を学びます。

　　①リスクマネジメントを考えたクレーム応対の仕組み　　②現場から２次応対者(上司など)へのスムーズな引継ぎ方法

③クレームに強くなる組織の体質作り　等の重要事項を1日で習得できます。演習や事例も交えた参加型の講座で、

クレーム応対スキルを身につけます。担当者のストレス軽減にも役立つ講座です。ぜひご参加ください。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 講座内容　(グループやペア演習も交えて進行します) |  | **日　時** | **2017年２月１日(水) 10:00-17:00** | |
| １．オリエンテーション　　研修の目的/概要周知  ２．ＣＳ(顧客満足)意識をもったクレームのとらえ方､考え方  ３．クレームが及ぼすリスクとは　　リスクマネジメントの考え方  ４．クレーム応対の実践 ～クレームの流れと応対のステップ～  【事例活用によるロールプレイング】  　ステップ１ お客様とのリレーション作り(話を聴く姿勢の表明)  　　・応対姿勢と禁句の理解　・お客様の心のメカニズム　ほか  　ステップ２ クレームニーズの把握と感情浄化  　　・お客様の不満要因の分析　・語彙力・表現力の強化　ほか  　ステップ３ 具体的解決策の提示  　　・謝罪－共感－感謝の会話のプロセス　ほか  ５．２次クレーム応対者としての企業姿勢の表明のポイント  【演習・ロールプレイング】  クールダウン話法/企業メッセージ/お断り・切り返し・説得トーク  ６．クレームに強くなる組織の体質作りと現場との信頼関係作り  【演習・ロールプレイング】  ①現場からのクレーム報告の受け方  ②スムーズなエスカレーションのタイミングと報告のさせ方  ③２次応対後のフィードバック内容と注意点  ④現場への応対指導とアドバイス |
| **対　象** | クレーム受付ご担当者、クレーム応対を行う方 | |
| **場　所** | 大阪商工会議所　北支部会議室  北区西天満５－１－１ ザ・セヤマビル２階 | |
| **受講料**  **お一人** | **会員:24,690円、特商/一般:37,030円**  （テキスト代・消費税込） | |
| **講　師** | 氏 | 株式会社マネジメント  サポート　専任講師 |
| 大学卒業後、近畿日本ツーリストに入社。コールセンターチーム、クレーム応対などを担当する。その後、社員教育に従事。退社後、インストラクターとしての研鑽を積み、現在に至る。内定者研修、新入社員研修、OJT指導者養成研修、クレーム応対研修など実績多数。 | | |
| **◆申込方法**・受講申込書に必要事項をご記入の上、ＦＡＸでお申込み下さい。メールの場合は申込書を添付ファイルにしてお送り下さい。  アドレス→kensyu2@osaka.cci.or.jp  ・受講料は開講２営業日前までにお振込み下さい。  ・請求書をご入用の場合は申込書にその旨をお書き添え下さい。恐縮ですが、振込手数料はご負担願います。・お申込後メールで、受付確認(お申込後３営業日以内)や受講票(開講１週間前)が届かない場合は、研修担当までお問い合わせ下さい。・開講前２営業日以降のキャンセルは受講料の返金を致しかねます。不都合の場合は代理の方のご参加をお願いします。  **◆振込銀行**　口座名義：大阪商工会議所  ・りそな銀行　　　　　大阪営業部　当座　0808726  ・三菱東京ＵＦＪ銀行　瓦町支店　　当座　0105251  ・三井住友銀行　　　　船場支店　　当座　0210764 | | |
| **◆問合せ先　大阪商工会議所　研修担当TEL.06-6944-6421**  ※受講にあたっての注意事項　　次に該当する場合、受講をお断りする場合がございます。　①講座の進行を妨げたり、他の受講者の迷惑となる行為があった場合　②過去に①が認められる場合　\*反社会的団体及びその構成員と認められる場合は受講をお断りします。 |

**(このままお送りください)　２/1 大阪商工会議所　研修担当** **ＦＡＸ：６９４４-５１８８　番号間違いにご注意下さい**  研修1124

※ご記入頂いた情報は､大阪商工会議所からの各種連絡･情報提供のために利用するのをはじめ、講師には参加者名簿として配布します

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 会社名 | （大商会員番号　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） | | | | | | | | | | | |
| 所在地 | 〒 | | | | | | | | | 業種 |  | |
| ＴＥＬ |  | ＦＡＸ | |  | | | | | | | 従業員数 | 人 |
| ふりがな  ①受講者氏名 |  | | 年齢 | 性別 | | | 所属部署役職 | |  | | | |
| 才 |  | | |
| ①受付確認・受講票用Eメールアドレス | | | | | | | | | | | | |
| ふりがな  ②受講者氏名 |  | | 年齢 | | 性別 | | 所属部署役職 | |  | | | |
| 才 | |  | |
| ②受付確認・受講票用Eメールアドレス | | | | | | | | | | | | |
| 連絡担当者氏名 | ふりがな | | | | | 所属部署  役職 | |  | | | | |
| 連絡担当者Ｅメールアドレス | | | | | | | | | | | | |
| 受付確認・受講票のメール送付(希望に○)　**１.**受講者宛　　**２.**連絡担当者宛(受講票は受講者に転送下さい) | | | | | | | | | | | | |

受講料　　　　人分　計　　　　　　　　　円を　　　　月　　　　日に　　　　　　　　　　　銀行へ振り込みます

<大商取引先銀行・埼玉りそな銀行の各本支店のATMからのお振込は振込手数料不要。ご依頼人番号10ｹﾀ「9110100000」と貴社名をご入力下さい›