経験ゼロでもすぐに身につく！



Thanks Ticket 対象講座

【初心者向け】ストレスゼロのクレーム対応講座

～クレーム応対から学んだコミュニケーション術～

**「クレーム」と聞くと「怒鳴られた」「文句を言われた」など後ろ向きなイメージですが、人との関わりであることに違いはありません。これもひとつの「コミュニケーション」ととらえ、クレーム対応の基礎を身につければ、日常の社内コミュニケーション力も向上します。またクレームによる精神的ダメージとどう向き合えばいいのか「ストレスゼロ」の対応のコツを講師自身の体験も交え伝授します。クレーム対応の初心者や、ストレスとうまく付き合いたいとお考えの方にもお勧めします。**

2016年**９月９日(金) 13：00‐17：00**

日時

**講　座　内　容**

１．クレ-ムという単語について

①頭の体操　　アイスブレイク【演習】②コ-ルセンタ-業界について

③「クレ-ム対応」言葉を変える対応の基礎

④対応の流れ　・クロージングまでをイメ-ジする

２．お客様は２種類いる

・全てのお客様が相手なのか、お客様は神様か、何を大事にするのか

３．初めて対応するひとへ【演習】

①経験ゼロの人は、相手に伝える言葉の量を多く知らない

②顧客に納得してもらう切り返しフレ-ズ

４．ベテラン対応者には２種類いる

①クレ-ムのストレスを軽減するコツを知るとどうなるのか

　　対応のストレスを軽減するためのスキル【演習】

②聴き方を知るだけで、クレ-ム対応のマインドが変わる【演習】

日常でも使える聴き方のコツ

５．カラ-【色】でクレ-ムの発生原因とパタ-ンを知る【演習】

①自分のタイプを知る（簡易診断付き）　②発生原因を知る　なぜお客様は怒っているのか　③クレ-ムのパタ-ンを覚える

④ほめる裏技　日常でも使えるコミュニケーションの極意

６．改善

・クレ-ムを握りつぶすことなく、上司へ報告されやすくする組織作り

・原因分析　改善から生まれるプロセス

**大阪商工会議所　北支部会議室**

大阪市北区西天満5-1-1　ザ・セヤマビル２階

osaka.cci.or.jp/map/kita.pdf

場所

（テキスト代・

消費税込）

**会　　　員：16,460円**

**特商／一般：24,690円**

受講料

お1人

クレーム対応アドバイザー、ストレスマネジメント研究家　 氏

講師

大手家電メーカーでお客様相談室の責任者を務め、11年間1万件超のクレームに関わる。途中うつ病と診断されるが、仲間の協力などで克服。以来、その経験を活かし、クレーム対応を無理せず続ける仕組みを考察し、ストレス耐性トレーニングを実践し、ストレスとうまく付き合う方法を確立する。現在は「ストレスゼロ」のクレーム対応ノウハウやストレス耐性が上がる生活習慣の講演・研修を全国で展開中。

**◆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)が届かない場合は恐縮ですが、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**　すべて当座　口座名義：大阪商工会議所(おおさかしょうこうかいぎしょ)

・りそな銀行 大阪営業部　0808726/三井住友銀行 船場支店　0210764/三菱東京UFJ銀行 瓦町支店　0105251

**◆問合せ先**大阪商工会議所　研修担当TEL.06-6944-6421　メールアドレス　kensyu2@osaka.cci.or.jp

※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。

------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**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**

【初心者向け】ストレスゼロのクレーム対応講座**９/９**　受講申込書hp0603

※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›