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

Thanks Ticket**対象講座**

**クレーム応対の流れを３ステップで理解する** クレーム電話応対研修

クレーム対応のスキルは電話でも対面でも複雑では浸透しません。シンプルに３ステップで構成された内容で、お客様心理に合わせた対応の流れとステップ毎のスキルをロールプレイングで習得していきます。電話におけるクレーム対応として、声だけのコミュニケーション、相手が見えないという状況を踏まえてのポイントを学んで頂きます。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 講　座　内　容 |  | **開　催**  **日　時** | **2017年　8月3日（木）13:00-17:00** | |
| １．オリエンテーション／研修のねらい  ２．クレーム対応を「支援的サービス」と捉える  ①クレーム電話応対の心構え  顧客満足時代の｢クレームの捉え方､考え方｣  お客様の心理の動きに合わせた応対ステップを理解する  ②クレーム電話応対のタブー  感情的に応対してしまう／「原因」ではなく「責任」の追求をしてしまう／電話のたらい回し／「保留」時間の限度  ３．クレーム応対の流れとステップ～事例研究とロールプレイング～  **ステップ１．相手の言い分を聴く姿勢の表明**  ①怒りの感情に負けないために　②トーンチェンジテクニック／初期謝罪の仕方　③他の部署のクレームを受けたときの対応  **ステップ２．問題の明確化と感情浄化**  ①お客様の要望と感情を受け止めるために・傾聴力と共感力の強化  ②お客様の抱える問題の分析・  電話に寄せられる期待と不満・出来る事と出来ない事  **ステップ３．解決策への誘導と協力依頼**  ①組織としてのゴールの設定　②分りやすい説明と理解協力を依頼する方法　③お客様の理解度の確認  ４．個人対応から組織対応へ　フォロー施策の検討（ｴｽｶﾚｰｼｮﾝ）  ①１次応対者から２次応対者へのバトンタッチはいつ行うか  ②２次応対者の初期対応のポイント  ・三方向の部分的謝罪・食い違いを防ぐための整理の仕方  ③再発防止のための情報の共有化  ５．お客様に良き理解者になって頂くために |
| **対　象** | **クレーム電話応対でお悩みの方** | |
| **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:16,460円/特商・一般:24,690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  講　　師 |
| １９９０年よりフリーアナウンサーとして式典、イベント、結婚式などの司会を行う。その後、大手企業の社員研修を担当し「エチケット」「マナー」を中心に高い評価を得る。コミュニケーション能力向上の研修を得意分野とし、メリハリの効いた講義スタイルで定評がある。 | | |
| **◆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。大商ホームページからは申込フォームもご利用いただけます。・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、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。 |

**8/3　申込書　このままお送りください 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**

※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HP用0310

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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「9080100000」と貴社名をご入力下さい›