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

　**クレーム受付のご担当者**、**クレーム応対を行う方**を対象に、組織としてクレームにどう向き合うのかの基本を学びます。

　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日で習得します。ペア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が身に付き、担当者のストレス軽減にもつながります。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12月5日(火) 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　　①ＣＳ（顧客満足）とは/お客様の期待≧提供するサービス３．クレームが及ぼすリスクとは　リスクマネジメントの基本的な考え方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(お客様の話を聴く姿勢の表明)　①クレーム発生時のエスカレーションと三変処理②クレーム応対姿勢と禁句の理解　③お客様の心のメカニズムの理解　ステップ２ クレームニーズの把握と感情浄化　①お客様の不満要因の分析　②お客様の言い分を理解するためのフィードバック ③クレーム応対に向けての語彙力・表現力の強化　ステップ３ 具体的解決策の提示　①お客様が代案を承認する心の動きの理解　②謝罪－共感－感謝の会話のプロセス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７．質疑応答とまとめ |
| **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**（昼食代、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か申込みフォーム、人数が多い場合はメールで申込書を添付ファイルにしてお送り下さい。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、研修担当までお問い合わせ下さい。・開講前２営業日を過ぎて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。 |

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

**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**

クレーム応対レベルアップ講座　12/5　受講申込書　　0801HP

※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「9080100000」と貴社名をご入力下さい›