



組織の信頼度を高めるクレーム対応 クレーム対応力強化研修

人吉校

組織マネジメント

研修のねらい

クレームはその対応の仕方によっては、企業に深刻なダメージを与えるリスクをはらんでいます。その一方で、顧客が求めていることに真摯に向き合い、課題解決を図ることで顧客からの自社への信頼性の向上につながり、顧客満足度を高めるきっかけにもなります。

この研修では、クレームの本質とクレーム対応の基本姿勢を理解した上で、クレーム対応の手順を学ぶとともに、クレームが発生した真の理由の見つけ方、組織としてクレームを顧客満足度向上に活かす方法について実践的に学びます。

研修のポイント

- クレーム対応を行う際の基本姿勢と、対応ステップを身につけます。
- 必要以上の身構えをせずに、クレームを収束・解決できる心構えとスキルを養います。

研修期間

2020年 7/15(水) ~ 16(木)

対象者

管理者、新任管理者等

- ・クレーム対応の考え方とその方法を学びたい方
- ・クレーム対応の実践力を向上したい方
- ・全ての業種の方
(小売業・サービス業に限られません)

定員 30名

受講料 19,000円(税込)

会場

中小企業大学校 人吉校

月日	時間	科目	内容
7/15 (水)	9:15 - 9:30	開講式・オリエンテーション	
	9:30 - 12:30	クレームとは何か	クレームに適切に対応するために重要になる“クレームとは何か”を正しく理解します。 ・クレームとは ・クレームの発生原因 ・最近の傾向や内容(事例)
	13:30 - 17:30	クレーム対応の基本(演習)	発生したクレームへの対応の基本事項を確認した上で、演習を通して顧客の気持ちに寄り添った対応姿勢を身につけます。 ・クレーム対応の基本姿勢 ・相手に寄り添う対応 ・ロールプレイング演習
7/16 (木)	9:00 - 12:00	クレーム対応の手順	長期化や複雑化を避けるために、クレーム対応の手順を段階的に学びます。 ・クレーム対応の基本手順 ・コミュニケーションの取り方・手法 ・クレーム対応文書の作成
	12:00 - 14:30 (昼休1時間含む)	クレーム対応の実践(演習)	これまで学んだ知識やスキルを踏まえて、自社でクレームが発生した場合の対応方針を検討します。 ・顧客満足度の向上につなげるための仕組みづくりと管理者の役割 ・自社のクレーム対応方針の検討 ・クレーム対応の実行計画の作成
	14:30 - 14:40	終講式(修了証書交付・アンケート記入)	

カリキュラムは都合により変更する場合がありますので、予めご了承ください。

7/15(水) 研修終了後、受講者交流会(名刺交換会)を開催。受講者の皆様の交流を深めます。

講師紹介(敬称略)



コンサルタントネットワーク株式会社
取締役副社長

本田 祐美 (ほんだ ゆみ)

元・RSK山陽放送アナウンサー。福岡県出身。北九州市立大学卒業後、岡山県RSK山陽放送にアナウンサーとして入社。テレビでは夕方ワイド番組の顔となり、ラジオでは「アノンシスト賞最優秀賞」を受賞。研修では、思いやりとツボを押えた分かりやすい語り口に定評があり、各地に多くのファンがいる。笑えて堪えるコンプライアンス研修もリピート多数。からっとした陽気さが魅力。



受講申込書

※すべての項目をもれなくご記入ください。

中小企業大学校 人吉校 宛
FAX 0966-22-1456

フリガナ			代表者役職		
会社名			フリガナ		
	受講実績	有 ・ 無		代表者氏名	
所在地	〒 _____ 都道 府県				
TEL			FAX		
業種	E. 製造業 I-1. 卸売業 I-2. 小売業 R. サービス業 D. 建設業 G. 情報通信業 H. 運輸業 M. 旅館業 Z. その他 具体的に ()	業種分類 (製造業のみ○印をおつけください)	9. 食品 10. 飲料 11. 繊維 12. 木材 13. 家具 14. 紙 15. 印刷 16. 化学 17. 石油 18. プラスチック 19. ゴム 20. 皮革製品 21. 窯業 22. 鉄鋼 23. 非鉄金属 24. 金属製品 25. はん用機械 26. 生産用機械 27. 業務用機械 28. 電子部品 29. 電気機械 30. 情報通信機械 31. 輸送用機械 32. その他製造業		
主要取扱品目		資本金	万円	従業員数	人
研修情報の入手先	1. 研修ガイド 2. チラシ 3. ホームページ 4. Facebook・ウェブ広告 5. メルマガ 6. 他社の紹介・口コミ 7. 自治体・商工団体 8. 金融機関 9. 新聞・雑誌・ラジオ・街頭広告 10. 大学校・中小機構職員の訪問・電話 11. セミナー・イベント 12. その他 ()				
事務連絡担当者	フリガナ	部署・役職		TEL	
	氏名			FAX	
	E-mail			メルマガ配信の希望 有 ・ 無	
※メールアドレスは、o (オー)、0 (ゼロ)、- (ハイフン)、_ (アンダーバー) の区別がつくように記入してください。					

反社会的勢力でないことの確約について

当社（当機関）は、暴力団等の反社会的な勢力に該当せず、今後においても反社会的勢力との関係を持つ意思がないことを確約します。また、反社会的勢力に該当し、もしくは暴力的な要求行為等に該当する行為をしたことが判明した場合は研修の受講を中止されても異議申し立てを行いません。

コース No.		コース名	
---------	--	------	--

※コース名は短縮して記載してもかまいません。

受講者情報	フリガナ	年齢	性別	所属部署	役職（役職を記載の上該当区分に○）
	氏名	歳	男・女		(代表者・役員・管理者・管理者候補等)
	緊急連絡先 TEL (携帯・自宅等)	留意事項	車椅子利用・アレルギー () その他 ()		
	入寮申込み する・しない (入寮する場合は必ず記入してください→)	期間	① 月 日 から 月 日 まで (泊 日) ② 月 日 から 月 日 まで (泊 日)		

受講者情報	フリガナ	年齢	性別	所属部署	役職（役職を記載の上該当区分に○）
	氏名	歳	男・女		(代表者・役員・管理者・管理者候補等)
	緊急連絡先 TEL (携帯・自宅等)	留意事項	車椅子利用・アレルギー () その他 ()		
	入寮申込み する・しない (入寮する場合は必ず記入してください→)	期間	① 月 日 から 月 日 まで (泊 日) ② 月 日 から 月 日 まで (泊 日)		

受講申込における個人情報の保護について

個人情報保護法に定義される個人情報に該当する情報については、中小機構内で実施する事業で使用します。当該個人情報の第三者（業務委託先を除く）への提供または開示はしません。ただし、お客様の同意がある場合および、法令に基づき要請された場合については、当該個人情報を提供できるものとします。

お申込方法

上記申込書にご記入の上、FAX でお送りください。申込書が足りない場合は、コピーしてお使いください。人吉校のホームページからもお申込みができます。※受講要件がありますので、詳しくはホームページをご覧ください。

人吉校

検索