

“必見！クレーム対応！基礎からクレーマー対策まで学べます”

1部 『これだけは知っておきたいクレーム基礎講座』

2部 『誰もが困るクレーマーさばき術講座』

大 阪	日時	2017年 10月 25日 水曜日	【参加費】		
	1部 開始	09:30	終了	12:30	1部 5,000円
	2部 開始	13:30	終了	16:30	2部 8,000円 両方 12,000円

名 古 屋	日時	2017年 11月 10日 金曜日	【参加費】		
	1部 開始	09:30	終了	12:30	1部 5,000円
	2部 開始	13:30	終了	16:30	2部 8,000円 両方 12,000円

東 京	日時	2017年 12月 14日 木曜日	【参加費】		
	1部 開始	09:30	終了	12:30	1部 5,000円
	2部 開始	13:30	終了	16:30	2部 8,000円 両方 12,000円

クレームはお客様の不満から起こる当然の主張です。しかし、対応方法を間違えるとお客様との関係は崩れ、他社へ去っていきます。1部ではお客様の心理を理解し適切な対応を行えば、お客様との関係を深め、個客になっていただけるきっかけにもなります。8割は初期対応で解決できるといわれています。まずは、真摯な態度で誠意ある説明を行うことを通して信頼される企業を実現するための心構え、対応技術を学べます。

2部では適切な対応をしても、納得されないお客様もいらっしゃいます。悪質なクレーマーもいくつかのタイプがあります。タイプ別の特徴を知り、クレーマーの雰囲気呑み込まれない対応スキルを身に付ければ怖くありません。クレーマーに対しても臆することなく対応できるスキルを学べます。実はクレーマーをつくっているのは一般クレーム対応を間違えてしまった対応者の可能性があります。2部ではそのような要素がないかチェックしてみましょう。

1部 クレーム基礎 内容

- お客様のメッセージ(クレーム)を通して企業価値を上げる
 - CSの実現と私達の役割
 - クレームの発生原因と予防法
 - 問題の起こり方・取り上げ方
- クレーム対応の基礎
 - クレームの種類
 - クレーム発生時におけるお客様心理と対応者の心理
 - 企業側の誠意とは・応対手順の理解

2部 クレーマーさばき術 内容

- クレーマーを見極め方(判断基準)
 - クレーマーの特徴
 - クレーマーの種類
 - クレーマーの狙いと手口
- クレーマーさばき術
 - クレーマーが困る応酬話法
 - クレーマーに対する切り返し方
 - 時代とともに変化するクレーマー応対術
 - 実はクレーマーをつくっているのは応対者かも？

本講座の特徴

- 本講座は基礎からクレーマー対策まで学ぶことができます。(※どちらかのみでもご参加可能です)
- 講義のみならずロールプレイングで身に付けますので自信を持ってクレーム対応ができるようになります。
- 一般クレームからクレーマー対策の対応方法の違いが習得できます。



