

“顧客満足”と“企業防衛”のためのクレーム対応！

静岡商工会議所 ビジネススクール主催 クレーム対応講座

近年、クレームの質が変わってきています。インターネットによる情報共有社会では、対応を誤れば企業が窮地に陥る事態にもなりかねません。したがって、“顧客満足”と“企業防衛”の両面で具体的対策・解決方法を打つことも企業にとって、重要な課題となっています。『クレーム』への対処がきちんとできるかどうかによって、企業と顧客の信頼関係に、たいへん大きな差がでることは言うまでもありませんが、その対処の違いというのは、本当に紙一重のところにあります。

お客様に接する担当者は、誰もがお客様のことを考え、いつも喜んでいただけるよう心がけていてもクレームが発生することがあります。それは、なぜでしょうか。本講座では、お客様の気持ちになって考え、接することを改めて見つめ直し、クレームを引き起こさない対応とは何か、不幸にしてクレームが発生してしまった場合でも、これにいかに対処していくかについてケーススタディを通じ学んでいただきます。「クレームはビジネスチャンス」と言いますが、本当にビジネスチャンスにするためには、「真心」と「スキル」の両面が必要です。

お客様との長期にわたる信頼関係を築く一歩として活用いただければと思います。必ずお役に立つはずです。

日時 9/11 (火) 10:00~17:00

主催 静岡商工会議所 ビジネススクール

会場 静岡商工会議所 403会議室
静岡市葵区黒金町20-8

定員 50名 定員になり次第 締め切り **参加費** 会員：12,960円 (教材費及び消費税込) 一般：16,200円

昨年度参加者の声

- ・お客様の話を途中で止めず、心情を理解することが大切だと思いました。
- ・とても参考になりました。学んだことを実行できるように活かしていきたいです。
- ・「クレーム対応」というものに苦手意識があったが、対応する上で注意すべき点を学んだことにより、より良い対応ができるようになった。
- ・クレーム対応の基本手順を学ぶことができとても有意義だった。コミュニケーションにおける基本事項などを改めて見直すいい機会となりました。

<お申込方法>

- ◆右記申込用紙またはHPよりダウンロードし、必要事項をご記入後FAXにてお申込ください。(受付後、申込者様宛に「申込受信のお知らせ」をFAXで返送いたします。)
- *お申込後、受講料を原則として講座開催の3日前までに下記銀行口座までお振込み願います。(恐れ入りますが、振込手数料はご負担願います。)
- *講座開講日までに受講券を申込者様宛にFAX送信いたします。
- *受講料の返金はいたしかねますので、ご了承ください。
- *最少催行人数は5名となります。
- ◆振込先 静岡銀行 呉服町支店 普通預金 NO.13098 口座名：静岡商工会議所

カリキュラム

1	クレームはなぜ発生するのか？	・クレーム発生の6大要因とその理由
2	対応時の基本姿勢	・“苦情”と捉えていては成長はない ・対応の鉄則を知る
3	電話クレームへの対処	・お客様はこちらの声と言葉に頼っている ・取り次ぎ・会話の対処法
4	リスクマネジメントを強化する	・組織で取り組むクレーム対応 ・報・連・相の迅速化と徹底化 ・未然に防ぐ事前対策
5	演習 グループ討議	・クレーム事例に対するグループによる意見交換
6	悪質なクレームへの対応	・ネットクレームへの対処法 ・法的対応への判断

<お問い合わせ>

- ビジネススクール専用ホームページ <http://www.cci-biz.com/shizuoka/>
- 静岡商工会議所ホームページ <http://www.shizuoka-cci.or.jp/>

お問合せはこちら：静岡商工会議所 ビジネススクール

TEL：050-3528-0853 FAX：054-253-5119

静岡商工会議所 ビジネススクール行		クレーム対応講座		申込用紙	
FAX:054-253-5119				HP	
事業所名		TEL			
役職/申込者名		FAX			
所在地	〒				
E-mail		@			
役職/参加者名					
役職/参加者名					
会員・一般 (どちらかに○をつけてください)		受講料合計 ()円	振込予定日	月	日

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、講座開催に係る受講者の確認、受講者名簿の作成、出欠確認、受講料の入金確認及び講座運営に関する連絡の目的のみに使用いたします。