

企業も同時に成長できるカスタマーハラスメント対策！！

# 心理学でハードクレーム対応講座 2020年版

## 高める

消費者からの理不尽な要求は、もはや「お客様の声」として対応できるレベルではなく、「ハラスメント」の領域として社会問題化しています。これは「カスタマーハラスメント」と呼ばれ、労働組合や国も対策に本腰を入れ始めました。クレーム対応はひとつ対応を間違えると、ブログやSNSにより瞬時に悪評が拡散する可能性もあります。

また、超高齢化社会を迎えた今、「シルバーモンスター」の存在も大きな脅威です。たとえば団塊世代のクレーマーには、現役時代に培った交渉力を武器にクレーム担当者を「論破」すること自体が目的化したケースが増え、担当者の頭を悩ませています。

その対応の仕方如何によっては、企業の存亡に関わる重大事態に発展する危険性さえも取りうる今日となってきました。したがって、企業側としても、その場限りの対処療法を考えるだけでなく、クレームの内容分析、発生原因の究明、再発を未然に防ぐ為の社内体制及び方法の整備など、コンプライアンス及び業務改善の視点をより重視していかなければなりません。

クレームの本質を見極め、口先だけの対応にならないように、お客様の気持ちを汲んだ接客のあり方、お客様が本当に納得でき、そして企業も同時に成長できるクレームの対応方法について学習していきます。

**日時** 2021年3月26日（金） 10:00～17:00

**主催** 静岡商工会議所 ビジネススクール

**参加費** 会員 13,200円 / 一般 16,500円(教材費・消費税込)

**会場** 静岡商工会議所 静岡事務所会館 会議室

**定員** 30名 ※定員になり次第締め切らせていただきますので、お早めにお申込みください

**対象** 経営者、経営幹部、管理者

**\*参加者の声\***

- ・お客さま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。

**<お問い合わせ>** ☎ IP TEL : 050-3528-0853(直通)

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

## プログラム

静岡商工会議所ビジネススクール

1	クレーム現場のありえない最前線	・「カスタマーハラスメント」の実態 ・悪質クレームに国が乗り出す時代
2	ハードクレーマーの心理を読み解く	・悪質クレームの特徴 ・クレーマーは何を求めているのか？
3	クレーム対応のための組織づくり	・ハードクレームに対する企業の組織 ・国が企業に求める対応 (カスタマーハラスメント対応について)
4	クレームに対する正しい対応	・「発生」から「解決」までの対応 ・クレーム対応の話術
5	事例から考えるクレーム対応策	・最先端企業の事例 ・クレームを未然に防ぐ行動

**<お申込方法> ※当日キャンセルの場合は100%キャンセル料がかかります。**

●申込用紙に必要事項をご記入後FAXにてお申込ください。

(申込記入欄が足りない場合はお手数ですがコピーしてご記入ください。)

(受付後、担当者様宛に「申込受信のお知らせ」をFAXで返送いたします。)

●お申込後、受講料を講座開催の1週間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。)

●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

\*講座開講1～2週間前頃に受講券・会場地図等を申込者様宛にFAXいたします。

\*受講料の返金はいたしかねますので、ご了承下さい。

\*最少催行人数は5名となります。

\*セミナーや講習会の参加者は、原則駐車できません。公共交通機関のご利用をお願いいたします。  
車にての参加の場合は、最寄りの有料駐車場をご利用ください。

HP

クレーム対応		参加申込用紙		FAX:054-253-5119	
事業所名		TEL			
役職/申込者名		FAX			
所在地	〒				
E-mail		@			
フリガナ					
役職/参加者名	( )				
フリガナ					
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。