顧客の声を力に変え,クレームに立ち向かう自信を身につける！

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。
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、社会問題化し、悪質クレームから社員を守るため、カスタマーハラスメントとして国も対策に本腰を入れています。また、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。

クレーム対応は、お客様の気持ちになって考え、接することは当然ですが、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ありえます。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はなく、クレームの本質を見極め、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、そして企業も社員を守りながら同時に成長できる対応方法について学習していきます。

日時 **10/３（火）10:00~17:00**

会場 **静岡商工会議所　静岡事務所会館 会議室**

定員 **40名**
定員になり次第 締め切り

参加費 会員：13,200円
一般：16,500円
(教材費及び消費税含む)

対象 リーダー
中堅社員
若手社員

<お申込方法>　**※講座日の3営業日前より、100%キャンセル料が発生します。**

◆右記申込用紙またはＨＰよりダウンロードし、必要事項をご記入のうえ、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。受講料の返金はいたしかねますのでご了承ください。
＊講座開講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。
＊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。
＊反社会的団体及びその構成員と認められる場合は参加をお断りします。また講師業、士業、
コンサルタント業の方など講師と同業の方の参加をお断りすることもあります。
◆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

＜お問い合わせ＞ **IPTEL：050-3528-0853(直通)**　**FAX： 054-253-5119**

■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/

静岡商工会議所 ビジネススクール2023

カリキュラム　顧客満足実現と企業防衛を両立！

1	なぜクレームは発生するのか？	・クレーム発生の６大要因
2	グッドマンの法則	・クレーマーをリピーターへ ・基本姿勢と行動
3	お客様はなぜキレたのか？	・8つのＮＧクレーム対応 ・基本対応原則17条
4	クレームのリスクマネジメント	・組織で取り組むクレーム対応 ・ネット、ＳＮＳクレーム対応の鉄則
5	悪質クレームから社員を守ろう	・悪質クレームの特徴 ・カスタマーハラスメントへの対応 ・国が企業に求める対処法

参加者の声

・初動が重要だということを学んだので、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。組織全体の課題と捉えて改善できるよう提案します！
・とても参考になりました！悪質クレーマーの対応等本当に悩んでいたので参加してよかった！
・クレームを言われることに対して、ただただ不安に思っていましたが、今回の研修を通して、まずは自信をもって聞き、聞くべきところと言うべきことを分けることが重要だと感じました。
・「クレーム対応」というものに苦手意識があり、できる限り敬遠していたが、対応する上で注意すべき点を学んだことにより、気持ちが楽になったので、逃げないようにしたい。
・クレーム対応の基本手順を学ぶことができて自信がもて、とても有意義だった。

クレーム対応講座　参加申込用紙　FAX:054-253-5119

事業所名		TEL	
フリガナ 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　振り込み予定日　　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。　HP