

クレーム対応実践講座

～心構えから話の技法まで、徹底解説～

現代はクレームの時代といわれます。問い合わせ、意見、お叱りから、時には悪意を持った言いがかりや、申し出の意図が分からないものまで、様々なクレームが寄せられます。責任ある企業としては、どのようなクレームでも対応しなくてはならない現実があります。

ではクレームには、どのような気持ちで、どのように話を進めればお客さまの納得が得られるのか、困難なクレームにはどこまで対応すればいいのでしょうか。この講座では、クレームの基礎知識から対応の技法まで、コミュニケーションのヒントをつかんでいただきます。

「カレントひろしま」若手社員に伝えたいシリーズの執筆者による、わかりやすく実践的な講座です。

■講座内容（抜粋）

- | | |
|--|---|
| <p>1. クレーム対応の基礎知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会の変化とお客さま意識 ・クレームとは何か <p>《実習1》自己紹介／グループディスカッション</p> <p>2. クレーム対応の心構え</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応は段階的に
(クレーム対応のプロセス) ・不当要求の判断基準 ・詫び言葉の意味 | <p>3. クレーム対応の技法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヒアリングの基礎技法 ・感情への対処法 ・解決策の提示法 <p>《実習2》ケーススタディ／ロールプレイング</p> <p>4. 困難なクレームへの対処法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・納得してもらえないときの対処法 <p>5. 対応能力をさらに高めるために</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレームには協力して対応する |
|--|---|

■講師 関根 健夫氏 株式会社アイバック・ビジネス教育研究所 代表取締役

東京都大田区出身。武蔵工業大学（現東京都市大学）工学部建築学科卒業、藤和不動産株式会社（現三菱地所レジデンス）へ入社。本社、名古屋支店にて、企画、開発、営業等の業務を歴任。1988年株式会社アイバック・ビジネス教育研究所を設立。

一般社団法人日本経営協会、株式会社日本経営協会総合研究所専任講師、株式会社みずほ総合研究所講師、NTT電話対応コンクール審査員などを務める。

コミュニケーション能力をビジネスの基本能力ととらえ、営業力強化、交渉力強化、クレーム対応力強化などをテーマに研修、講演、コンサルティングなどで活躍中。

著書：『ビジネスエキスパート「ビジネスマナー術」』（日本経済新聞社）、『クレーム対応完璧マニュアル』（大和出版）他多数。

「カレントひろしま」に、若手社員に伝えたいシリーズ連載中。



- 広島会場 2017年11月21日(火) 10:00～16:00 [定員]50名(お申込み先着順)
- 福山会場 2017年11月22日(水) 10:00～16:00 [定員]30名(お申込み先着順)
- 受講料 維持会員：10,800円 一般会員：16,200円 会員でない方：21,600円
(お一人様あたり：昼食代、資料代、消費税を含む)

○ホームページよりお申込みの場合は、お一人1,000円の割引になります。

お申込みは裏面をご利用ください。

参加申込み

F A X 082-242-8358

■ 申込方法 下記申込書にご記入の上、FAX・郵送にて 11月14日(火)までにお申込みください。
また、インターネットでもお申込みを受付けております。

詳しくは、ホームページ <http://www.hirogin-ri.jp> をご覧ください。

受講票ならびに受講料の振込用紙をお送りいたします。受講票は当日ご持参ください。

■ 振込方法 受講料は受講票とともに送りします振込用紙により、広島銀行本支店窓口にてお振込みください。
広島銀行本支店ご利用の場合は振込手数料は無料です。

*ホームページよりお申込みの場合は、(受講票、振込用紙)の送付はありませんので、表示の金額を、お振込みください(振込手数料がかかります)。

(当日ご欠席の場合、受講料はお返しできません)

■ その他 定員になり次第、締切らせていただきます。

(駐車場はございませんので、お車でのお越しはご遠慮ください)

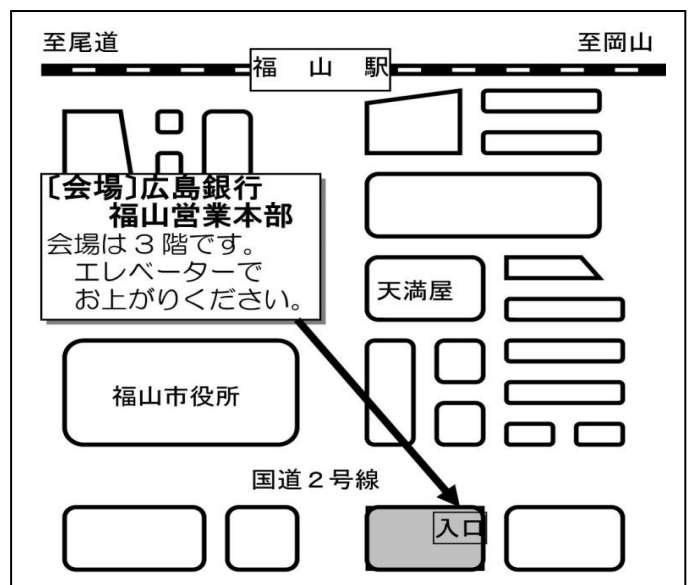
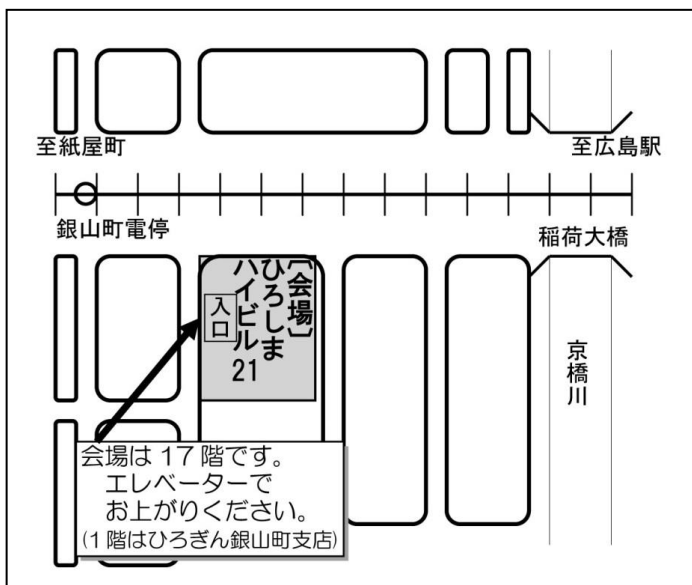
福山会場へお越しの際は信愛ビルのエレベーターをご利用ください。

■会場(○をしてください)

■ひろぎん経済研究所会員区分(○をしてください)

広島会場	福山会場	維持会員	一般会員	会員でない方
------	------	------	------	--------

「クレーム対応実践講座」 広島会場：11/21(火)・福山会場：11/22(水) 参加申込書			
住所	〒		
会社名		業種	
(役職) ・ 参加者	()	お取引店	広島銀行 支店
	()	TEL	() -
	()	FAX	() -



(広島会場) 広島ハイビル 21 17階会議室
広島市中区銀山町3-1

(福山会場) 広島銀行福山営業本部 3階会議室
福山市霞町1丁目1-1

〈お問い合わせ先〉 一般財団法人ひろぎん経済研究所
広島市中区銀山町3-1 ひろしまハイビル 21 3階 TEL082-247-4873

【お客様の個人情報の取扱いについて】

※申込書にご記入いただいた情報は、当研究所からのセミナー等に関する各種連絡・情報提供のために使用いたします。