

クレーム対応研修

～クレームは対応次第で優良顧客へと変化する～

クレームがあった時にどう対処したらいいかわからない、と感じている人は多いことでしょう。本講座ではクレームが発生する原因を理解して対応に必要なスキルを習得します。クレーム時のお客様のタイプ別対応方法やクレーム対応の正しい手順を学び、顧客視点を再認識していただきます。クレーム対応を習得して優良顧客を獲得して売上アップを図ってください。

講演内容

1. クレーム対応の基本(1)～タイプを判断する

- 1) 苦手なタイプのお客様とは？
- 2) セルフチェック
- 3) お客様のタイプを見極める

2. クレーム対応の基本(2)～応対手順とスキル

- 1) クレームの種類を知る
 - 2) クレームのフローを知る
 - 3) クレームの応対手順を知る
- ① 視覚的に表現する(表情・座席など)
 - ② 聴覚的に表現する(謝罪、話法・伝え方)
 - ③ 心覚的に表現する(傾聴)

講師



株式会社ワンスウィル 代表取締役

おばな あきら
尾花 彰 氏



ノンバンク(MUFGグループ)に入社し、数々の支店等の勤務を経て、エリアマネージャーに昇進する。その後サービスセンター(自動契約機集約センター)やコールセンターの立ち上げに従事を経て、同社の教育センターマネージャーとして教育体系および自社社員に関わる人材育成に携わる。

同社退職後は企業向け研修会社に入社。企業向けの研修の企画、立案にも関わり、自ら講師として各企業の研修に講師として登壇する。2014年5月同社退職し、同7月、株式会社ワンスウィルを設立する。

得意分野は実務経験を活かしたクレーム対応研修やコールセンター向けの研修、リーダー向け研修、部下マネジメント、中堅社員研修など。

日時

平成29年11月16日
(木)

場所

諫早商工会議所 3階大ホール

主催

諫早商工会議所

連絡先

TEL0957-22-3323

そのままFAX送信してください

クレーム対応研修講演会申込書

[事業所名]	[T E L]
[所在地]	[F A X]
[受講者名]	[受講者名]
[受講者名]	[受講者名]

※ご記入いただきました個人情報は、本ゼミナールに関するご案内・資料送付等のために利用し、その目的以外での利用はいたしません。