

# ビジネスクレーム対応研修

人が関わるビジネスでは、クレームは避けて通ることは難しいかもしれません。本研修では、クレームが怖い、謝る以外どうしてよいか分からない、クレーム対応とはどうすることなのかを学び、ロールプレイを通して気づきと現場への実践に向けて持ち帰って頂くことを目的としています。



講師：吉村 景美氏

(株)ハッピーマナークリエイティブ代表取締役

## 講師プロフィール

同志社大学商学部卒業後、NTT データグループ会社に入社し、人材育成・研修業務に携わる。その後、現代礼法研究所の岩下宣子氏に師事しマナーを学び、NPO法人マナー教育サポート協会の認定講師を務めつつ、企業・団体、学校などで指導、研修及び講演などを行っている。

## 【カリキュラム】

1. クレーム対応の基本
  - ・なぜクレームが起こるのか
  - ・あなたが経験したクレームについて（グループワーク）
  - ・クレームの初動対応の確認と演習（ペアワーク/ロールプレイ）
2. クレーム発生時のコミュニケーション
  - ・お客様の話しを聴く・訊く！
  - ・あなたのお詫びの仕方（言葉・態度）は伝わるか？
  - ・クレーム対応時の話の進め方（ペアワーク/ロールプレイ）
3. クレーム対応の実践ワーク（グループワーク/ロールプレイ）
  - ①電話対応編（てるコーチ使用）
  - ②対面対応編

- 【日 時】 平成 29 年 1 2 月 8 日（金） 午後 2 時～午後 5 時  
【会 場】 館山商工会議所 2 階ホール（館山市八幡 8 2 1）  
【資 料 代】 お一人 500 円（テキスト代） 当日集金致します。  
【申込方法】 下記申込書に必要事項をご記入のうえ、12 月 1 日（金）までに FAX にて館山商工会議所へお申込下さい。  
【申 込 先】 館山商工会議所  
FAX：0470-23-4011 電話：0470-22-8330  
【共 催】 館山商工会議所・（公財）日本電信電話ユーザ協会・館山市商店会連合会

## ●「ビジネスクレーム対応研修」講座 受講申込書

平成 29 年 月 日申込

事業所名		TEL	
所在地		FAX	
受講者	①	②	③

※ 4 名以上の受講を希望される事業所は、任意別紙にて受講者名を送り下さいますようお願い致します。

※ この申込書に基づく情報は、今回開催の研修関係についてのみ利用させていただきます。