

接遇の達人を目指す! クレーム対応術 ～不安が「有難う」に変わる瞬間～

2020年10月14日(水)開催

- 昨今の社会情勢とクレームの現状を理解し、クレーム対応の重要性を認識する。
- 精神分析の口語版と言われる TA 理論（交流分析）に基づき、効果的な交流について理解し、傾聴～問題解決までのステップをロールプレイングを通して、身につける。
- クレーム対応後のメンタルセルフケアについての手法を理解する。

プログラム

10:00 開始

1. 社会情勢とクレームの現状
～事例紹介～
2. クレームの考え方と心得
 - (1) クレームはお客様からの期待
 - (2) 組織へのクレームである意識をもつ
 - (3) 「組織」で共有し再発防止に努める
3. クレーム対応のステップ
 - (1) 傾聴して、悪感情を取り除く
 - (2) 質問をしながら、問題把握する
 - (3) 問題解決策を提示する

4. 傾聴～問題解決までのスキル（TA理論）

- (1) 初期対応の感情の受け止め
- (2) 傾聴力の強化
- (3) 問題解決（説明力・提案力）の強化

5. クレーム対応ロールプレイング

- (1) グループで事例検討
- (2) グループ内トレーニング
- (3) 代表者ロールプレイング

6. ストレスへの対処法

～ストレスコーピングと
チームメンバーのフォロー～

16:30終了

【講師】 株式会社マナーズ 代表取締役 **山田 節子 氏**

国家資格キャリアコンサルタント。1999年より、人材育成コンサルタント。
2009年 マナーズを設立。現在、主に新潟県内の企業にて、階層別研修、接客研修、
医療機関での接遇研修、メンタリングマネジメント研修、メンター制度導入コンサルティ
ングを行う。



【会場】 白山ビル 7F 会議室（新潟市役所近く）〒951-8131 新潟市中央区白山浦 1-614

【受講料】 会員 12,100円 / 一般 16,900円（消費税、資料代、ランチ代込み）

☆同一コースに3名以上参加される場合は1名につき1,000円、5名以上参加される場合は
1名につき1,500円の割引をいたします。

☆提携駐車場あり フレンドパークをご利用の場合は割引券(200円券)1枚を差し上げます。

2020年10月14日「接遇の達人を目指す! クレーム対応術」参加申込書

会員	一般	業種:	
組織名	所在地 〒		
参加者	所属・役職	氏名	
	所属・役職	氏名	
	所属・役職	氏名	
連絡担当者	所属・役職・氏名	TEL	FAX

*申し込みによりご提供いただいた個人情報は、本セミナーの実施に必要な範囲で使用します。また、当本部の各諸活動の案内、サービスの提供に利用させていただきます。

必要事項をご記入の上 FAX 025-290-7821 又は info@n-seisanseihonbu.com まで返信下さい。
その他お問合せ先 TEL 025-290-7127