

～これが分かればクレームも怖くない！～ クレーム対応研修

「クレーム＝悪いもの、恥ずかしいもの」ではありません。適切にマネジメントできれば、企業の更なる発展や従業員のストレス低下など多方面に効果があります。ひたすら謝る、時間が過ぎるのをただ待つ、クレームにビクビクしながら仕事をするなど、このような対応で大切なお客様をますます怒らせてはいませんか？

当講座では、適切なクレーム対応の基本について学びます。



開催概要

クレーム対応研修

- ・参加費 3,240円(テキスト代、消費税込)
- ・会場 インターテック・サーティフィケーション株式会社
東京事務所 7F会議室
〒103-0012東京都中央区日本橋堀留町1-4-2 日本橋Nビル7F
- ・時間 10:00～11:30(受付9:30～)
- ・開催日 ※下記よりご都合の良い日程をお選びください。

開催日	時間	備考
① 5月16日 (火)	10:00-11:30 (受付9:30～)	定員:各20名程度 テキスト類は弊社で準備致します。 当日は筆記用具をご持参ください。
② 7月12日 (水)		
③ 8月 9日 (水)		
④ 9月 6日 (水)		

【カリキュラム】

1. 近年のクレームの傾向と背景

- ① クレームが起こる背景
- ② クレームの種類と原因

2. クレームの仕組み

- ① 対応するクレームは、氷山の一角
- ② クレームの段階



3. クレームは、なぜ起きるのか

- ① お客様・利用者の心情とは…
- ② クレーム発生のメカニズム
- ③ お客様・利用者が、訴えたいことは2つ
- ④ クレームの種類

4. 適切なクレーム対応 6つの手順

- ① クレーム発生・初期対応
- ② 挨拶（お礼）とお詫び
- ③ 傾聴
- ④ 原因の解明と説明
- ⑤ 解決策の提示
- ⑥ クレームの改善と周知徹底

※クレーム・リスクマネジメントのイメージ図

お申込みは、次頁申込書に必要事項をご記入の上、FAXでお申込みください。
また弊社HP <http://ba.intertek-jpn.com/study/> からもお申込み頂けます。

お申込みは FAX 03-3669-7410

1. 【参加ご希望日にチェック✓をお入れ下さい。】

クレーム対応研修

	5/16(火)		7/12(水)		8/9(水)		9/6(水)
--	---------	--	---------	--	--------	--	--------

2. 【組織情報をご記入下さい】 (*印は必須)

* 貴社名							
* 所在地	〒						
* お名前 1				所属・役職			
* お名前 2				所属・役職			
* お名前 3				所属・役職			
* e-mail	@						
* TEL				* FAX			
* インターテックグループとの取引内容				<input type="checkbox"/> : なし <input type="checkbox"/> : あり→具体的に			

- ・お申込み頂いた後、お振込口座をお知らせします。
- ・定員になり次第、締切となりますので、予めご了承ください。
- ・当社都合により開催中止となる場合がございます。

講師：若山博美

大手全国ホテルチェーンにて執行役員 兼 支配人として、ホテル経営業務全般に従事し、従業員ならびに他店舗新人支配人の採用・教育・指導など、人材育成、業務スキル向上に務める。また、ISO事務局長、委員会委員長も兼務し、他店舗の指導、改善、品質サービスの向上に貢献。ホテル現場、他店舗での要望・クレーム対応件数は、1500件以上。県、市、自治体、大手・中小企業、大学の新入社員～管理職研修まで、幅広い研修講師として活動中。研修登壇数は年間180回以上を超え、アンケート結果満足度94%を超える講師として、現在に至る。

【資格・役職】

- ・クレーム・リスクマネジメントゼミナール ゼミナール長
- ・日本アンガーマネジメント協会 本部講師
- ・日本アンガーマネジメント協会認定 シニアファシリテーター／キッズインストラクターマスタートレーナー
- ・仙台商工会議所エキスパート登録専門家、宮城県商工会連合会エキスパート登録専門家
- ・米国NLP協会認定 トレーナー
- ・日本コミュニケーションカード活用推進協会認定 トレーナー
- ・日本コミュニケーション能力協会認定 コミュニケーション能力レベル1 他

インターテック・サーティフィケーション株式会社 (MIC)

東京事務所 〒103-0012東京都中央区日本橋堀留町1-4-2 日本橋Nビル

TEL : 03-3669-7435 FAX : 03-3669-7410 担当 : 研修部 中島 / 小淵

<http://ba.intertek-jpn.com>