

リアルなクレーム対応を学ぶ

～空理空論ではない、実践的・実戦的なクレーム対応を身に付ける～

●プログラム●

【開催主旨】

実際の自分の事例を事前に提出していただき、その事例を基にしながらグループ内で「実戦」さながらの意見交換を行い、意見をまとめて発表します。

「じっくりと時間をかけて」行くと、自分とは違う考え方を持っている人たち、自分の考え方がいかに柔軟性に欠けていることに気が付くでしょう。

自社・組織の考え方や常識が「絶対」と考えていたことの誤りに気付くかもしれません。「自社の常識は世間の非常識」を感じ始めた時から、あなたのクレーム対応スキルが大きく向上していることに気が付くはず。 「目から鱗」が落ちるように、新しい発想が身に付きます。

◆日時：2015年10月1日(木) 13:30～17:00

◆会場：東京・麹町 「企業研究会 セミナールーム」

◆講師：K. コム. トレード 代表 川合 健三氏

【略歴】

1974年 中央大学経済学部卒業 株式会社高島屋入社

高島屋横浜店人事部教育課にて教育担当係長として社員教育を実施。

高島屋横浜店販売部教育サービス担当次長として、従業員教育の企画・立案と従業員教育を実施。

高島屋玉川店お客様相談室室長として、お客様からの声に実際に対応し、相談室員へのスキル指導、

売場責任者へのクレーム対応のノウハウを指導、実践指導。

2008年 株式会社高島屋退社

2008年 「K. コム. トレード」を起業

●参加要領●

一般社団法人 企業研究会 セミナー事務局宛 **FAX 03-5215-0951**

*当会ホームページ (<http://www.bri.or.jp>) からもお申込みいただけます

●受講料●1名(税込み、資料代含む)

正会員	32,400円	本体価格 30,000円
一般	35,640円	本体価格 33,000円

●申込書に所定事項ご記入の上、下記担当者あてに FAX いただくか、当会ホームページからお申し込みください。後日(開催日1週間～10日前までに)受講票・請求書をお送り致します。

●申込書をFAXにてご送信いただく際は、FAX番号をお間違えないようご注意ください。

●会員企業のご確認、その他セミナーに関するご不明な点につきましては、当会ホームページより【TOP】→【公開セミナー】→【よくあるご質問】をご参照下さい。

●最少催行人数に満たない場合は、中止とさせていただきます。ご了承下さい。

一般社団法人企業研究会

担当：村野 E-mail murano@bri.or.jp

〒102-0083

東京都千代田区麹町 5-7-2 麹町 31MT ビル 2F

TEL 03-5215-3516 FAX 03-5215-0951

151463-0403		※ 2015.10.1 リアルなクレーム対応を学ぶ	
会社名			
住所		〒	
TEL		FAX	
部課 役職		フリガナ お名前 前	
e-mail			
部課 役職		フリガナ お名前 前	
e-mail			

リアルなクレーム対応を学ぶ

～空理空論ではない、実践的・実戦的なクレーム対応を身に付ける～

1. オリエンテーション
2. 心の準備運動
3. 事例1を検討しましょう
4. 事例2を検討しましょう
5. 事例3を検討しましょう
6. 理解したこと、理解できなかったことを振り返りましょう

1. 研修の狙い

(1) クレームの内容を詳細に記載された事例を基に

①クレーム対応の基本を学びます。

■発生する原因 ■クレームに隠れている背景 ■クレームの発生メカニズム ■クレーム対応の具体的実践項目 等々

②クレームマネジメントを学びます。

■企業・最前線のスタッフ・管理監督者・その他 が各々すべきことやその役割

(2) 受講者から事前に提出していただいたクレーム事例をもとに意見交換、まとめ、発表を行うので、

①自社で発生した何クレームの事例なので、実践的で実戦的な回答をメンバーと一緒に学ぶことができます。

②事例に記載されている内容に潜んでいる対応の良否、対応の良否、言動の良否を具体的に学ぶことができます。

③受講生のコミュニケーション能力の向上が図れます。

■環境が違うグループ内メンバー同士で意見交換をすることで、考え方の違いを知る機会を得られます。

■自分とは異なる他人の意見に謙虚に耳を傾けることができるか？

■自分の意見を相手に主張するだけでなく、相手が受け容れやすいように説明できるか？

まさに、クレームをいただいた際の対応そのものをグループワークの中で体験できます。

■お客様の言い分を認めながら謙虚に耳を傾けることができるか？

■お客様の立場を認めながら企業側の言い分をお客様が受け容れられやすい方法で説明できているか？

■クレーム対応そのものがその場で実現されます。

2. 研修の進め方

(1) 進め方

■適宜、タイミングを見て講師が休憩を指示します。

■幅広い話題を提供することで、研修が単調になることを防ぎ、必要な時に集中力が発揮できるようにします。

(2) イメージ

■必ずしも「厳格な研修」というイメージではなく、ゲーム感覚を取り入れて、明るく楽しい雰囲気で行います。

■「非日常・疑似」の世界である研修の場なので、いつもの自分ではない「自分」を少しでも出せるように進めます。

3. 研修の概要

(1) オリエンテーション および アイスブレイク

本日の研修で、相手の気持ちを考慮しながらも真剣に意見をぶつけ合う仲間との最初の出会いの場です。スムーズに打ち解けることができるようにする場です。本日の一番大切な時間とも言えます。

(2) 事例検討をするにあたっての注意事項説明

事例の中身を外部に漏らさない。守秘義務を約束していただきます。事例によっては書類を回収します。

(3) グループ研究

「事例研究」

クレーム事例（実際の実例を講師が内容を変えて作成したもの。）をもとにしながら、事例にあるような対応をどのように対応すればよかったのかをグループ内で意見交換します。グループでまとめた後、発表します。講師からの解説を受けます。

CSのポイント、クレーム対応の基本手順、電話におけるクレーム対応、組織対応等々を学びます。

単調にならないように、事例内容をその場でロールプレイを実施して確認をしてみます。