

# 経験ゼロでもすぐ身につく、 ストレスゼロの「クレーム対応」

～【初心者向け】打たれ弱い人が、基礎を学ぶ！～

- 日 時■ 2017年 7月12日(水) 9:30～11:30  
 ■会 場■ 東京・麹町『企業研究会 セミナールーム』  
 ■講 師■ 堀北 祐司 氏 クレーム対応アドバイザー／ストレスマネジメント研究家

講師紹介：大手家電メーカーのエンジニアとしてスタートするも、お客さま相談室に異動。10数年勤務、5つ以上の製品窓口責任者となり、10,000件以上のクレーム対応に関わる。突然の異動のため、商品の改善提案を挑戦し意義を見出す。800人超の相談員から「改善提案コンテスト」全国1位となり表彰される。途中、うつ病と診断されるも克服。独自の300超のエクササイズで14年以上、再発には至っていない。現在は独自メソッドが注目され、NHKスペシャル「キラーストレス」に出演する等、研修講師として活躍中。

## ■プログラム■

1. クレーム対応基礎ステップ
  - (1)頭の体操:アイスブレイク【演習】
  - (2)お客様は2種類いる
  - (3)対応の流れ ～クロージングまでをイメージする
2. ベテラン対応者には2種類いる  
～対応のストレスを軽減するためのスキル【演習】
3. カラー【色】でクレームの発生原因とパターンを知る
  - (1)自分のタイプを知る
  - (2)発生原因を知る  
～なぜお客様は怒っているのか、クレームのパターンを覚える

クレーム対応担当になったものの、何をすればいいのか分からない。怒られ慣れていなかったり、怒られると落ち込んでしまう打たれ弱い方、また、上司の接し方にも役立てたい方へ、お伝えしたいストレスの対応技術！  
 講師自身が、うつ経験から立ち直っていますので、あなたの味方です。

## ■参加要領■

- 参加料● 1名 (税込、資料代含む)

正会員	5,400円	本体価格 5,000円
一般	16,200円	本体価格 15,000円

- 申込書に所定事項ご記入の上、下記担当者宛てFAX頂くか、当会ホームページよりお申込み下さい。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にてご送信頂く際は、FAX番号をお間違えないようご注意ください。
- よくあるご質問(FAQ)については当会ホームページでご確認頂けます。
- お申込後のキャンセルは原則お受け致しかねます。ご都合が悪くなった際は、代理出席をお願いいたします。
- 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。

一般社団法人 企業研究会  
 担当：小野原 E-mail：onohara@bri.or.jp  
 〒102-0083 東京都千代田区麹町 5-7-2

麹町 M-SQUARE 2F  
 TEL 03-5215-3515 FAX 03-5215-0952

(一社)企業研究会 宛

FAX 03-5215-0952

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

2017年7月12日(水) 9:30～11:30 /AM開催:会員研究会 (171395-0507)			
申込書 経験ゼロでもすぐ身につく、ストレスゼロの「クレーム対応」			
会社名			
住所	〒		
TEL	フリガナ		FAX
ご氏名		所属 役職	
e-mail			

※該当に○印をつけて下さい。  正会員 (法人・団体・個人) /  一般

\* お客様の個人情報は、本研究会に関する確認・連絡、および当会主催のご案内をお送りする際に利用させていただきます。