

ストレスゼロの『お客様クレーム対応』

～経験ゼロでも、打たれ弱い人でも「すぐ身につく基礎を学ぶ！」～

- 日時■ 2017年 12月6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. お客様クレーム対応の基礎の基礎
 - (1) 謝罪の言葉を知っていますか？
 - (2) 2種類いるお客様と、4つのクレーム要因
 - (3) クロージングまでをイメージする
2. 対応ストレスを軽減するために
 - (1) オープン／クローズド・クエッション
 - (2) 謝罪フレーズ、クッション言葉を覚える
 - (3) 2種類のベテラン対応者と「裏わざ」
3. カラー【色】から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～発生原因を知る
 - (2) 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
 - (3) 今すぐできる「マイ・ルール」とは

クレーム対応担当になったものの、何を
していいのかわからない。
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

- 正会員ご登録の有無など、よくあるご質問(FAQ)は、当会ホームページでご確認いただけます。
(〔TOP〕→〔公開セミナー〕→〔よくあるご質問〕)
- お申込み後(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。
- お申込み後のキャンセルは原則お受け致しかねますので、ご都合が悪くなった際は、代理出席をお願い致します。
- 最少催行人数に満たない場合ほか、諸般の事情により開催を中止させていただく場合もございます。
- FAXでお申込みの際、「O(ゼロ)発信のFAX機」をご使用の場合は、必ず「O」を押してから、番号入力をお願い致します(別番号への誤送信にご注意ください)。

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

* 当会ホームページ (<https://www.bri.or.jp>) からお申込みください。

2017年12月6日(水) 9:30～11:30 /AM 開催: 会員研究会 (171921-0705)			
申込書 ストレスゼロの『お客様クレーム対応』			
会社名			
住所	〒		
TEL		FAX	
ご氏名	フリガナ	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

裏面にもご案内がございます。

* 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。

クレーム対応から学んだ ストレスと上手につき合う技術！

～打たれ弱い人も職場でイキイキ・コミュニケーション～

■日 時■ 2018年 1月11日(木) 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. 日常でも使えるクレーム対応の基礎ステップ
～対応の流れ、クロージングまでをイメージする
2. NHK スペシャルが認めた、ストレス対応の技術
 - (1) 簡単・笑うエクササイズ【演習】
 - (2) クレーム対応のベテランのストレス対応の技術「ベスト3」
3. 職場でのイキイキ・コミュニケーションのために
 - (1) カラー【色】で、自分のタイプを知る
 - (2) タイプ別クレームコントロールからみる
上司と部下との接し方
 - (3) 周りから信頼を得て、元気に明るく！

- ◆ストレスチェック義務化は導入されてはいるが、日常のストレスに苦慮している方。
- ◆打たれ弱く、ストレスが溜まりがちな人、また、そんな部下を持つ人へ、
- ◆難しいお話は一切ありません。簡単シンプルに、明るくお伝えさせていただきます。

■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

- 正会員ご登録の有無など、よくあるご質問 (FAQ) は、当会ホームページでご確認いただけます。
(〔TOP〕→〔公開セミナー〕→〔よくあるご質問〕)
- お申込み後 (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。
- お申込後のキャンセルは原則お受け致しかねますので、ご都合が悪くなった際は、代理出席をお願い致します。
- 最少催行人数に満たない場合ほか、諸般の事情により開催を中止させていただく場合もございます。
- FAXでお申込の際、「0 (ゼロ) 発信のFAX機」をご使用の場合は、必ず「0」を押してから、番号入力をお願い致します (別番号への誤送信にご注意ください)。

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

* 当会ホームページ (<https://www.bri.or.jp>) からお申込みください。

2018年1月11日(木) 9:30~11:30 / AM開催:会員研究会 (171922-0705)			
申込書 ストレスと上手につき合う技術！			
会社名			
住所	〒		
TEL		FAX	
ご氏名	フリガナ	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

裏面にもご案内がございます。

*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。