

～クレームをチャンスと捉え、企業財産に転換する～

クレーム対応の基本 と処理交渉術

クレーム対応の知識と
クレームのきき方につ
いて学ぶ

各自の現場にあった形に
創意工夫し実践ができる

クレーム対応を通じて
顧客との信頼向上を目
指す

日時 令和2年8月12日(水) 09:30～16:30

会場 沖縄産業支援センター3F 那覇市小祿1831-1

講師 オフィスDEN
代表 田 港 華 子

内容

1、私たちを取りまく環境と価値観の変化

- (1)現代におけるクレームとは何か
- (2)怒りの感情の取り扱いの難しさ
- (3)初期動作の重要性

2、クレーム対応の役割と心構え

- (1)初期動作がうまくいかない3つのわけ
- (2)ファーストコンタクトを徹底する
- (3)クレームの種類と2つの問題について

3、関係構築型交渉術（信頼と納得導く技術）

- (1)安心の場づくりのヒント
- (2)良好な関係を育むためのエチケット
- (3)きき方の技術
- (4)アセスメント（分析と翻訳）

4、クレーム対応事例研究

- (1)クレーム対応の基本手順
- (2)クレーム対応の実際

5、対応者の心と体のメンテナンス

6、質疑応答

お問い合わせ先

一般社団法人沖縄県生産性本部

TEL：098-857-0141

FAX：098-857-0142

URL：<http://www.opc.or.jp>

〒901-0152

那覇市小祿1831-1（沖縄産業支援センター4F）

