

～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10月8日(木) 09:30～16:30

会場 沖縄産業支援センター3F 那覇市小禄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

那覇市小禄1831-1（沖縄産業支援センター4F）

参 加 要 領

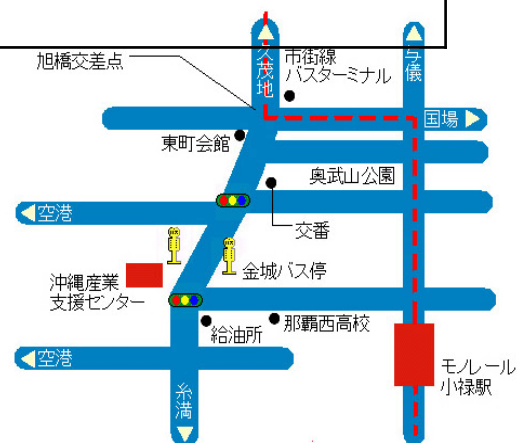
- お申込み お申し込みは、下記所定欄に必要事項をお書きの上、FAX又はWebにてお申込みをお願いします。[締切日 9月29日(月)]
- 参加対象 お客様担当窓口の管理監督者、担当者、営業企画販売促進部門の管理監督者、担当者、クレーム初期対応の実践的スキルを学びたい方
- 参加費 会 員 一人当たり ¥17,600 (資料代・税込)
未会員 一人当たり ¥20,900 (資料代・税込)

参加費は請求書を送付いたしますので、開催8日前日までにお振込み願います。
お振込みいただきました参加費は、お返しいたしませんので申込者差支えの際は、代理の方のご参加をお願いします。

参 加 申 込 書

F A X : **098-857-0142** 一般社団法人沖縄県生産性本部

開催日	<u>セミナー名「クレーム対応と処理交渉術」</u> 令和2年10月8日(木) 09:30~16:30		
組織名			
所在地	〒 (-)		
ご連絡担当者			
電話番号		FAX番号	
	氏 名	所属・役職名	
(1)			
(2)			
(3)			



〔お問い合わせ先〕

一般社団法人沖縄県生産性本部

〒901-0152

那覇市小禄1831-1 (沖縄産業支援センター4F)

TEL : 098-857-0141 FAX:098-857-0142

<http://www.opc.or.jp>