

～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

クレーム対応の技術を
学ぶ

クレーム対応時の情報
提供のあり方

クレーム対応の機会を
活かし、顧客との信頼
向上を目指す

日時 令和5年8月22日(火) 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、クレーム対応の基本知識と心構え

- (1)怒りの取り扱いの難しさ
- (2)初期対応の重要性
- (3)ファーストコンタクトとあたりまえ基準の確認
- (4)2つの問題をききわける
- (5)クレームの種類と対応のポイント



2、クレーム対応の手順とコミュニケーション技術

- (1)クレーム対応基本手順
- (2)きき方の3つのスイッチ
- (3)きき方の技術
- (4)納得を導く伝え方と音声表現
ロールプレイング
- (5)やってはいけないNG対応

実務編

3、対応者の心と体のメンテナンス

ストレスマネジメント

質疑応答

(一社) 沖縄県生産性本部

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 8月2日（火）]
- 参加対象 お客様担当窓口の管理監督者、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） <二人目以降半額>

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5年8月22日（火）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>

