

～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

アサーションスキルの
習得

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3年8月17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、信頼を強めるクレーム対応の技術とは

- (1)怒りの感情の取り扱いの難しさ (2)初期対応の重要性
- (3)「カスタマーハラスメント」について

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のには理由がある (2)クレームの種類
- (3)CSとプロセスの満足度 (4)クレーム対応の基本 (5)フォローと情報共有

3、関係構築型交渉術

- (1)受け止める技術
 - ①あいづち ②質問 ③背景を理解するためのポイント
- (2)納得を導く伝え方
 - ①謝罪 ②アサーティブに伝える ③非言語コミュニケーションの工夫
- (3)コミュニケーションスキル（実践）

4、クレーム対応事例研究

5、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

◆リモート受講のご案内◆

- ・パソコン、Wi-fi等の通信、Zoom(無料)等リモート受講に必要な環境の整備はご派遣元(参加者)各位のご負担をお願いします。
- ・演習や実習はリアル(集合研修会場)を中心に進めさせていただきます。状況によっては、リアルでの実習風景のみの聴講となります。
- ・当方の通信環境等などの不具合で当日Zoomにご参加頂けない場合は後日参加費を返金いたします。

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3日（火）]
- 参加対象 経理財務担当、管理監督者
- 参加費 会 員 一人当たり ￥17,600（資料代・税込） <二人目半額>
 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、開催前日までにお振込み願います。参加者の都合によりご参加頂けない場合には、代理の方のご参加をお願い致します。代理の方のご参加も難しい場合は開催の8営業日前までにご連絡下さい。それ以降はキャンセル料を承ります。
※リモート参加ご希望の場合、上記同額とさせていただきます。（本社等の資料は事前に送付します。）

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	セミナー名 「クレーム対応の基本と処理交渉術」 令和3年8月17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	
リモート参加希望の方は○をつけて下さい↓	氏 名	所属・役職名（リモートの方はメールアドレス必須）	
①		E-mail	
②		E-mail	
③		E-mail	

〔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>

