

クレームの放置や隠ぺいは一瞬にして会社の信頼を地に落とします

2HP式 クレーム対応力強化研修

ねらい

～クレームが企業の命取りに～

商品破損・故障、価格の違い、サイズ・色違い、納期遅れ、注文違い、実物違い、不良品、説明不足、口のきき方、態度が横柄など、すべてクレームの対象となります。これらのクレームの放置はネット時代には企業の命取りになりかねません。この研修は実務に即して具体的な対応の仕方が習得できます。

期待・効果

～対応一つで上得意客に変えられます～

- ①クレームの90%が電話・上手な対応ができます
 - ②お客の怒りを一気にクールダウンする語法を習得
 - ③クレーム対応の基本と技術を習得
 - ④解決に導く対応ステップを習得
 - ⑤クレームを会社の発展に活かす方法を習得
- 逃げ腰ではなく自信ある対応で会社の信頼が増します。

講師 内山 初男先生 経営コンサルタント歴50年 講演実績年間300回

新入社員、中堅幹部、リーダー、女子社員、営業マン、管理者、経営者を対象に本物の人財育成。明確な理論と豊富な体験を基に事例中心の内容で、人気講師として高く評価され、既に20万人超の受講修了者を数えています。企業収益実現の鉄則を熱く語ります。

現在

厚生労働大臣委嘱年金アドバイザー
群馬県働き方改革アドバイザー
群馬県職業能力開発協会講師
収益改善・人づくりコンサルタント
スクール日経ビジネス学院長

保有資格

経営診断士、社会保険労務士
特許管理士、新商品開発士
人財育成士、知的所有権管理士
人財鑑定士、中小企業助成士

開催要項

開催日時：令和6年 **12月6日(金)**
9:30～16:30

会場：群馬県職業能力開発協会(2階検定室)

対象者：若手・中堅・リーダー・管理者・トップまで全社員

定員：50名(先着順)定員になり次第、締切りとなります。

受講料：12,000円(税抜)〈当協会会員〉

18,000円(税抜)〈一般〉

●受講料は研修開催日の5日前(土、日、祝祭日除く)までにお振り込み下さい。お振り込みが確認できない場合は受講をお断りいたします。

●研修開催日の5日前(土、日、祝祭日除く)からの受講取消し(キャンセル)について、受講料の返還はいたしませんのでご了承下さい。

申込手続：裏面申込書に記載の上、研修開催日の10日前までに、郵送又はFAXでお申し込み下さい。

研修開催日の3週間前になりましたら、受講票と請求書をお送りします。

その他：昼食、飲み物は、各自ご用意下さい。

なお、申込が定員に達しない等の理由により、中止または、延期をする場合があります。

《研修会場案内図》



お問い合わせ・お申し込み先

群馬県職業能力開発協会

担当：総務企画課

〒372-0801 伊勢崎市宮子町 1211-1

TEL：0270-23-7761

FAX：0270-21-0568

<https://www.gvada.jp/>

内容・スケジュール

※内容は多少変更することがありますのでお含みおき下さい。

午 前		午 後	
9:30	<p>開講式</p> <p>第1講座 ●クレームはなぜ起きるか (1) 客と自社との期待値の差 (2) 時代背景と客の意識が変化</p> <p>第2講座 ●クレーム対応の原則 (1) クレーム対応の基本 (2) 言葉・表現力を磨く</p>	13:00	<p>第3講座 ●こうしてクレーム内容をつかむ (1) クレームを上手に聴くコツ (2) 客の真意をつかむツボ</p> <p>第4講座 ●クレームを今後の経営に生かす (1) 職場での情報共有化をはかる (2) 業務改善・商品やサービスの改善に役立てる</p>
12:00	昼食	16:30	閉講式

FAX 0270-21-0568 群馬県職業能力開発協会 総務企画課 あて

【A-031 2HP式 クレーム対応力強化研修 12/6 受講申込書】

(フリガナ) 会社・団体名			当協会会員 ・一般の別	<input type="checkbox"/> 当協会会員 <input type="checkbox"/> 一般
所在地	(〒 -)		※事務局使用欄	
ご担当者		所属(部・課)		
T E L		F A X		
ご担当者 E-mail		請求書宛名	<input type="checkbox"/> 会社担当者 <input type="checkbox"/> その他 ()	
(フリガナ) 受講者氏名			所属・役職	(年齢) 性別
(フリガナ)				()歳 男・女
(フリガナ)				()歳 男・女
(フリガナ)				()歳 男・女
(フリガナ)				()歳 男・女