

## クレームからの大逆転！

# 『不満を感動に変えるクレーム対応術！！』



※本研修会は、WEB配信（期間限定）・DVD販売のみとなります。

「クレーム」という言葉からどんなことを連想しますか？


面倒くさい、なるべく避けたい、怖い、モンスター、、、などとネガティブなイメージを持たれている方も多いのではないのでしょうか。しかし、クレームは顧客からの貴重なご意見であり、ビジネスチャンスが隠れています。せっかくのビジネスチャンス、活かさなければもったいない！

この講座は、多くの事例と共に、[クレーム対応が失敗する理由] → [基本対応方法] → [応用] と、順を追って解説しており、大変わかりやすい、スタッフに指導しやすい、と好評をいただいています。また、クレームが起こってから対応法だけでなく、未然に防ぐ方法とクレームから感動を呼ぶ方法という、クレーム事象の前後の対応方法や考え方を広く網羅した講座は他にはありません。

お客様のことを本気で考えたクレーム対応は利益を生みます。このことを講座を通してぜひ実感して下さい。

講義項目	<b>1.クレームとはなにか</b> クレームを言う顧客の心理、クレームの種類 <b>2.クレーム対応がうまくいかない3つの理由</b> 顧客の立場に立つと見えてくる3つのトラブルポイント <b>3.クレーム対応の基本5ステップ</b> ここを押さえて対応すれば大丈夫！ 信頼解決できる対応ステップを身近な事例を用いて解説	<b>4.タイプ別対応方法ポイントレッスン</b> 当方に非がある/ない場合、性格別 他 クレームを起こさない3つの工夫 日常業務に潜む「クレームの種」の見つけ方 <b>5.クレームを感動に変える</b> 納得・満足・感動の違い
------	---	---

**時間** 約2時間収録（7月29日収録）

講師	<b>Fine HR 代表 人財育成コンサルタント 津田 典果 氏</b> 大学卒業後、ANAでファーストクラス客室乗務員、チーフパーサーとして11年勤務。 顧客心理を汲み、ご要望に応えるプロフェッショナル。教育訓練専任インストラクターとして、 3000名超の社員教育を担当し人財育成に深く関わる。採用コンサルティング会社では、 部下15名のリーダーとしてサービス業や飲食業など複数社の人事採用に従事する。 併設のコールセンターでは、電話越しに1時間を超えるクレームにもさりりと対応し賞賛を得る。 2018年Fine HR設立、最近では企業研修や商工会議所講演に精力的に活動している。 帝京大学、静岡産業大学非常勤講師。	
----	---	---

費用	<b>WEB配信視聴：無料（幹事社労士限定）</b> <b>配信期間：8月12日（木）～8月26日（木）11時ごろ</b> ・視聴URLはメールアドレスのご登録をいただいております全幹事にご案内いたします。 （※申し込みは不要です）
----	---

**DVD購入費：3,300円（税・送料込）【8月19日発刊予定】** ※振込手数料はご負担ください。  
 費用につきましては、後に送信する振込要領に基づきお振込みください。  
 ※収録内容はWEB配信のものと同一ですのでご注意ください。  
 ※レジュメ・資料はCDで同梱となります。常任幹事の先生はDVDを自動送付いたします。

**DVDをご希望の場合は ⇒ 下記記載欄にご記入の上、メールまたはFAXにてご返信ください。**

◆メール：info@chukidan-jp.com		◆FAX：03-5806-0297	
お申込種別	<input checked="" type="checkbox"/> チェックをお願いします	<input type="checkbox"/> DVD購入申し込み(No.421)	
氏名	(幹事番号 )	事務所名	
所在地			
TEL	FAX		
E-mail			

※今後、本案内を希望しない場合は恐れ入りますが□にチェックを入れて「03-5806-0297」まで返信してください。⇒【  送信を希望しない 】

※ご記入いただきました個人情報は、当研修会の運営やDVDの販売、アフターフォローのために使用いたします。それ以外の目的には使用いたしません。

【お問い合わせ先】中小企業福祉事業団 事業部 Tel：03-5806-0298 Mail：info@chukidan-jp.com ※中企団FB運営中!

