



ヒューマンスキル/ 半日研修

UPDATE

クレーム対応力向上

クレーム対応を「できる」ようにする

▶ 本研修の概要とねらい

- ① クレーム対応のための基礎的な知識を身に着ける。
- ② 具体的な対応事例や、ロールプレイングを通じて、実践的なスキルを身に着ける
- ③ クレームは業務改善の促進要因であり、組織の信頼を高める“チャンス”だということを理解する。

▶ 主なコンテンツ

クレームとは、クレーム対応の基本、クレーム会話トレーニング、実践！クレーム対応ロールプレイ、振り返りと行動目標設定（詳細は裏面のタイムテーブルをご参照ください）。

▶ 演習/実習の内容

「実践！クレーム対応ロールプレイ」では、実際に起こりうるさまざまなクレームに対応するためのロールプレイを行います。事例については、ご要望をお伺いした上で、それに沿ったものをご用意いたします。

▶ 受講対象(推奨)

一般職員

▶ 講師からの一言

クレームは「宝の山」です。信頼に繋げる対応のコツを掴み、実践力を養います。



一般社団法人 日本経営協会講師
浅尾 京子(あさお あつこ)

日本航空株式会社国際線客室乗務員として入社。JALアカデミー株式会社接遇コミュニケーションインストラクターとして入社。24年間講師として人財育成に取り組む。その後独立し、現在に至る。

現在、スキルだけに留まらず、総合的な人間力を育てることをモットーに、各種企業・団体において新人研修から管理職研修まで幅広く担当し、人財の育成に取り組む。

認定レジリエンス・トレーニング講師、アングーマネジメントファシリテーター、TA(交流分析学)交流分析士1級、サンタフェNLPトレーナー、パーソナルカラーコンサルタント1級認定アナリスト、KMC認定カウンセラー、トータルコミュニケーション上級インストラクター等の資格を持つ

本講師の他の研修

- a. CS向上
- b. コミュニケーション
- c. ストレスマネジメント

クレーム対応力向上

半日研修タイムテーブル案

研修テーマ	主なコンテンツ
1.クレームとは 【講義・グループワーク】	☞クレームとは、クレーム派生のメカニズム、エラーチェーン、クレームの捉え方と分類、クレーム対応の基本的な心構え
2.クレーム対応の基本 【講義・グループワーク】	☞基本対応の流れ、初期対応の重要性、怒りの鎮め方誰もが抱く6大顧客心理
3.クレーム会話トレーニング 【講義・グループワーク・ロールプレイ実習】	☞相手の自尊心を大切に表現方法、語彙力を高める、怒りを鎮める傾聴トレーニング、クレーム会話実習
4.実践！クレーム対応ロールプレイ:ケーススタディ 【ロールプレイ実習】	☞事例別対応ロールプレイ、悪質なクレームの対応法、タイプ別対応法
5.振り返りと行動目標設定 【グループワーク・個人ワーク】	☞研修を振り返り、気付きや学びをグループで共有する、自己目標設及び行動宣言

■本研修を受講した研修生の感想

- ◆リアリティのある演習課題がとてもよかったです。
- ◆今まではクレーム対応を「嫌な業務」としてとらえ、相手の気が収まるまでただ耐えているだけというイメージでした。しかし研修を通じて、正しい対応をすることで、CSの向上に役立てられると知りました。

■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ◆実践的なロールプレイを随所に取り入れ、頭で「知っている」だけでなく「できる」にすることを重視したカリキュラムです。

本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319
URL <http://www.noma.or.jp>