



ヒューマンスキル/ 半日研修

UPDATE

担当者のための クレーム対応力向上

クレームをCS向上のチャンスにする力

➤ 本研修の概要とねらい

- ① 電話対応でのポイントを身につけ、お客さまに合わせたさわやかな対応方法を習得。
- ② 職員のクレーム体験を共有して解決のための切り口を見つけ、クレームを申し立てる住民心理を理解する。
- ③ クレームをCS向上のチャンスとして捉え、逃げない心構えを醸成する。

➤ 主なコンテンツ

明るくさわやかな印象、誠実感の伝わる「みだしなみ」、親切さが伝わる「表情」、言葉の種類、好印象を与える言葉遣い、言葉の癖、段階的なクレーム対応、など(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

- ・グループ討議「市民が期待すること」
- ・ロールプレイング「お客さまの気持ちを汲み取る」
- ・ロールプレイング「市民の期待に添えない場合」、他

➤ 受講対象(推奨)

一般職員

➤ 講師からの一言

「クレームとはいったい何のなか？」
捉え方を変えることにより、
クレーム対応のストレスがグンと減りより
安定した対応ができるようになります。
対応の技法と同時に心構えも学んでいただきます。



一般社団法人 日本経営協会講師
武田 由利子(たけだ ゆりこ)

大学卒業後、京阪電気鉄道(株)に入社。駅サービス統括、企画統括、経営統括 人事部門(人材育成・採用)を経験。駅係員の採用コンセプトの作成から、OJTまでを手掛け、駅サービス改革に貢献。

人事では幅広い対象の育成を担当し、鉄道・不動産・流通・ホテル・レジャー等、多岐にわたる部門の能力開発に取り組む。2011年、慶愛学院(K.I.Consulting)を立ち上げ人材育成コンサルタントとして活動を開始。

顧客満足向上研修、マインド形成、OJTリーダー養成、モチベーションマネジメント、問題解決力向上、企画力向上、キャリアデザイン、タイムマネジメント、メンタルヘルスマネジメント、ハラスメント防止などのテーマで出講中。

本講師の他の研修

- a. CS向上
- b. OJTリーダー養成
- c. 説明力向上
- d. 新入職員

クレーム担当者の対応力向上

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. オリエンテーション	☞ 講師挨拶、自己紹介、チェックイン、私たちが私たちの手でサービスを作り上げていく決意
2. 市民満足度を向上させる「心」	☞ グループ討議「市民が期待すること」
3. 市民満足度を向上させる「技」	
(1) 第一印象の重要性	☞ 明るくさわやかな印象とは、誠実感の伝わる「みだしなみ」とは、親切さが伝わる「表情」とは
(2) 気持ちが伝わる「言葉遣い」	☞ 言葉の種類、好印象を与える言葉遣い、言葉の癖
(3) 電話対応の基本	☞ ロールプレイング「お客さまの気持ちを汲み取る」
(4) クレーム対応の基本	☞ クレーム体験の共有、段階的なクレーム対応、ロールプレイング「市民の期待に添えない場合」
(5) モチベーションコントロール	
4. チェックアウト	☞ 私の決意～目標設定～
まとめ、質疑応答	

■ 本研修を受講した研修生の感想

- ☞ 明るく、発言しやすい雰囲気での研修でした。
- ☞ 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、市民満足度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

- ☞ 具体的な接遇マナーを、《ロールプレイ⇒相互チェック⇒再トライ》を繰り返すことにより、実践的な力を身につけて定着させます。

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>