

初期対応が大事!!

「苦情」と「クレーム」の違いとそれぞれの対応ポイントを学びます。

入社間もない新人から中堅くらいの方にお勧めです

1. セミナー内容

現場を想定したロールプレイングを通じて、実践的なクレーム対応力、スキルを身につけます。

2. 講師 菅野 智子

保有資格：国家資格 2 級キャリアコンサルティング技能士

CMCA 認定キャリアコンサルタント

日本 NLP 協会認定 NLP プラクティショナー

略 歴：販売業界にて管理職、社員教育担当を経験後、
経営コンサルタント会社勤務。

キャリア面談等の社員教育、各種研修講師を担当。

その後、キャリアバンク株式会社にて、

コミュニケーション等の研修講師に従事。



3. 主催 一般社団法人 北海道民間社会福祉事業職員共済会

4. 参加対象者・定員 ①本会会員及びソウエル会員 ②一般参加者 ①、②合わせて 60 名

5. 開催日程・会場

・開催日時 **2019年9月20日(金) 10時～16時予定** (受付：9時30分～)

・会場 キャリアバンク株式会社 セミナールーム

札幌市中央区北 5 条西 5 丁目 7 番地 sapporo55 ビル

6. 参加者の負担について

講習会の参加費は無料です。会場までの往復交通費、宿泊費、食費については負担下さい。

7. 参加申込方法 以下 2 つの方法からお申込み下さい。

「FAX」：別紙「参加申込書」を FAX 下さい。

「Mail」：別紙「参加申込書」にある各種項目を下記アドレスまでメールをご送信ください。

参加申込書を添付いただいても結構です。

seminar@kyousaikai-shiawase.jp (共済会代表メールではありません)

8. 申込受付期間

2019年8月30日(金) 17時まで

※定員を超えた場合は抽選とします。抽選から漏れた場合は FAX、mail 等でご連絡差し上げます。

9. 注意事項

(1) 1 事業所から複数で参加希望の場合は職員毎に優先順位をお知らせください。

(2) 「申込受領メール」が確認できない場合は、上記ドメインを受信できるように設定いただくか、「迷惑メールフォルダー」等をご確認ください。

(3) 収集した個人情報、次の目的の必要な範囲で利用します。

・当講習会の円滑な運営に役立てるため

・問い合わせに対する回答や確認の連絡のため

10. 参加者の決定

申込受付期間終了後、各参加者へ受講票と詳細の案内を郵送または申込 mail アドレス宛に送付します。

抽選から漏れた方には FAX または mail にてご連絡します。

信頼を高めるクレーム・苦情対応セミナー プログラム

初期対応が大事!! 「苦情」と「クレーム」の違いとそれぞれの対応ポイント
1人で悩まない!! 「クレーム」チーム対応のポイント

9:30～ 受付開始

午前

1. その後を左右する初期対応のポイントを知る

- クレームになるまでの人の心理を知る～クレームの裏にある顧客心理とは～
- クレームの種類を知る「苦情」「クレーム」それぞれの対応ポイント
- 対応の流れとフローチャート

2. 「苦情」「クレーム」対応の流れとポイントを知る

- 対応時にやってはいけないNG言葉&対応
- クレームからファンに変える「苦情」「クレーム」クロージング
- 組織としての対応を考える

午後

3. クレーム事例から対応を考える

- 実際の複数事例から対応ポイントを見極める

4. グループワーク クレーム対応グループディスカッション

- 受講されている皆様のクレーム事例をもとに正しい対応を考える
- グループ発表・講師フィードバック

16:00 閉会

