

# クレームをチャンスに変える対応術

クレームというと、嫌なもの・避けたいものという気持ちをお持ちの方が多いのですが、クレームには沢山のチャンスが含まれています。このセミナーは、顧客心理を理解頂き、落ち着いて、相手の立場にたった対応が出来るようになる研修です。現場をイメージしたロールプレイを取り入れ、即活用出来るような構成になっております。



講師

原口 祐佳 氏

組織デザイン・ラボ 代表

長崎県佐世保市出身。短大卒業後 ANA に入社。23年間に渡り幅広く業務に携わる。現在は中小企業を対象にANAでの経験から生み出した『エアライン式』をベースに、人事評価制度策定から社員教育まで一貫して関わり、人的価値を高める組織デザインを行っている。

研修時間

2022年8月23日 (火)

9:30~16:30

※8月16日(火) 申込締切

(受付 9:20~)

## 【PROGRAM】

### 《午前の部》

- 1.クレーム対応の概要
  - ・クレームの種類と対応
- 2.クレームとは
  - ・人が不満を抱く要因
- 3.顧客心理
  - ・5つの顧客心理
  - ・顧客心理を満たす対応のポイント

### 《午後の部》

- 4.クレーム対応時のマナー
  - ・身だしなみ、立ち居振る舞い
  - ・表情、話し方聴き方等
- 5.クレーム対応の基本
  - ・クレーム対応時の心構えと注意点
  - ・クレーム対応の流れ
- 6.クレーム対応演習
- 7.振り返り

場所

くまもと森都心プラザ  
6階AB会議室

対象

熊本市内の中小企業に  
お勤めの皆様

受講料

2,000円 (テキスト代含む)

※受講料は銀行振込による事前納付制です。  
振込口座は受講が確定した方のみ通知しております。

定員

先着 20 名

持参物

筆記用具

※途中、昼食休憩が1時間程度ございます。昼食は各自ご用意ください。

※お申込のFAX・メール受信後、こちらから内容確認の電話・メールを致します。ご了承下さい。

※新型コロナウイルスの影響により延期、または中止になる可能性がございます。予めご了承ください。

※館内に消毒用のアルコールは設置してありますが、新型コロナウイルス感染拡大防止の為、マスクの着用をお願い致します。



Googleフォームでのお申込みも可能になりました。

左のQRコードを読み込み必要事項をご入力の上送信下さい。

# 申込書

1日間コース

## 「クレームをチャンスに変える対応術」

FAX 096 - 355 - 7412

会社名

代表者名

〒

TEL

所在地 熊本市 区

FAX

《企業概要》	資本金 (法人のみ)	円	従業員数	人
業種	建設 ・ 製造 ・ 卸売 ・ 運輸 ・ 小売 ・ サービス その他 ( )			
取扱商品 業務内容				

※一般社団法人、一般財団法人、公社、公団、事業団などは、中小企業の定義に外れるため、キャンセル待ちでのご案内になります。

### 【受講料の納入者】 ※受講料納入のための必要事項

(連絡担当者・メールアドレス・ダイレクトメール送付方法は必ず記載下さい)

納入者名			
納入者住所	〒	—	
	熊本市	区	
連絡担当者		部課名	
Eメール アドレス	@		メールマガジンの配信を希望する はい ・ いいえ
ダイレクトメール 送付方法	郵送からEメールアドレスに変更・登録しませんか？ <input checked="" type="checkbox"/> マークをご記入下さい。 <input type="checkbox"/> Eメールに変更 <input type="checkbox"/> 郵送のまま <input type="checkbox"/> Eメールを新規登録 <input type="checkbox"/> 登録済		

※ご記入頂きました個人情報、本研修の詳細連絡及び今後類似の催し物のご案内に使用いたします。尚、第三者への提供は致しません。

### 【受講予定者】

※1社につき原則2名まで

氏名 (ふりがな)	年齢	性別
.....		男 ・ 女
.....		男 ・ 女

くまもと森都心プラザ XOSS POINT.(クロスポイント)

〒860-0047 熊本市西区春日 1丁目 14-1

TEL 096-355-7402 FAX 096-355-7412



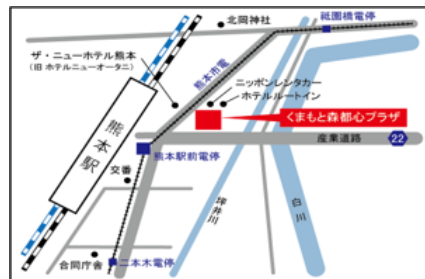
<https://www.facebook.com/plazabusiness>

Facebook ページに「いいね！」お願いします。

【申込締切】

8月16日(火)

※定員になり次第、受付を終了致します



★地下有料駐車場はプラザ専用の駐車場ではありません

出来るだけ公共交通機関でのご来館にご協力下さい