

お客様満足度・社員幸福度を高めるクレーム対応研修

開催日：2021年5月26日（水）



時間：13:00～16:30（3時間30分）

（接続確認のため12:30よりアクセス可能です）

Zoom（ウェビナー）

を使用して開催します。

さまざまな事例を通じて学びます。

<p>【対象】 クレーム対応スキルの 習得を目指す方</p> <p>【参加費（税込）】 1名につき</p> <p>特別会員 5,500円 一般会員 12,100円 非会員 26,400円</p> <p>【定員】 30名</p> <p>【申込締切】 5月19日（水）</p> 	<p>セミナーのねらい</p> <ul style="list-style-type: none">●お客様満足度を向上する お客様の期待に応え、満足度を高めるためのクレーム対応力を身につけます。●口コミでお客様を増やし売上アップに繋げる SNSを通して瞬時に情報が拡散する現代においてピンチはチャンス！クレームが発生しても適切な対応を行えば、良い口コミを生み集客効果を高めることに繋がります。クレーム対応力を身につけることはお客様を増やし売上をアップする営業戦略と言えます。●社員満足度と社員定着率を向上する クレーム対応力を身につけることで社員の皆様は不安を払拭し、安心して働くことができます。その結果社員満足度と社員定着率が向上します。●幅広いケースへの対応力を習得する 「誠意を見せろ」「社長を出せ」「ネットに載せるぞ」「土下座しろ」などと言われた場合の対応のしかたや、大声で喚き散らす方、軽度の認知症の方、退去するよう求めても帰らない方、何度説明しても理解しない方などへの対応のしかたを具体的なノウハウを20種類程度身につけていただきます。 <p>カリキュラム</p> <ol style="list-style-type: none">1 オリエンテーション ・研修目的・概要の周知2 CS（お客様満足）とは、クレームとは何か ・CSとは何か ・クレームはいかにして起こるのか ・感情的な問題点と事実的な問題点 ・クレーム対応の流れ3 クレームの初期対応のステップ ・限定的謝罪と積極的な受容 ・傾聴と共感 ・質問と事実的問題へのスクープ ・解決への提案4 クレーム対応 事例紹介5 ケース別の対応の仕方 ・不当な要求への対応 ・軽度認知症の方への対応6 まとめ
<p>講師</p> 	<p>サミット人材開発株式会社 代表取締役 一般社団法人日本説得交渉学会 正会員</p> <p>こすげ まさひで 小菅 昌秀 氏</p> <p>昭和47年 三重県伊勢市生まれ 生命保険会社、JREIT 上場投資法人、大手介護会社エリアマネージャー、教育研修会社コンサルタント・マネージャー等を経て、平成28年サミット人材開発株式会社を創立。研修体系構築、研修企画、マニュアル作成等、「人」に関するコンサルタント・講師として官公庁・大手企業などを中心に350社以上の実績を持つ。現場での豊富な経験に基づいた実践的な指導に定評がある。三重県産業支援センター登録専門家。</p>

ご準備いただくもの	<p>①インターネット接続可能なパソコン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・視聴時にはイヤホンのご使用をお勧めします。 ・スマートフォンでは画面が小さく文字等が見づらい場合がありますので、パソコンでの受講をお勧めします。 <p>※今回は一方向の配信のため、お客さまでのカメラやマイクのご準備は不要です。</p> <p>②配布資料（印刷）</p> <p>事前にメールにてお送りするセミナーテキスト等を印刷してお手元にご用意ください。印刷は受講者1名につき1部限りとしてください。</p>
-----------	---

《オンラインセミナーの受講方法》



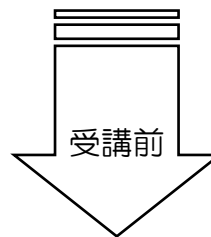
(セミナー申込HP)



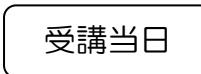
- ▶ 当社ホームページ(<https://www.hri105.co.jp>)からお申込みいただくか、下記「参加申込書」にご記入の上 FAX でお申し込みください。



- ▶ お申込み受付後、セミナー受講書と請求書を郵送します。ご確認の上、受講料をお振込みください。
- ▶ 開催前日までに入金が確認できない場合、ご参加いただけない場合がございます。



- ▶ 開催前日までに、当日配信 URL ほか下記資料を、お届けいただいた申込責任者のメールアドレスに送信します。
- ▶ 【お送りするもの】
 - ① Zoom に参加するための URL、ID・パスコード
 - ② Zoom 接続確認マニュアル (PDF)
 - ③ セミナーテキスト等の配布資料 (PDF)
- ▶ テキスト等の配布資料をお受け取り後のキャンセルによるご返金は致しかねます。



- ▶ 12時30分~12時50分の間に、ご案内の配信用 URL へのアクセスをお願いします。

【受講に際してのお願い】

- ・通信費は受講者のご負担となります。
- ・メールにてセミナーテキスト受領後は、当日参加の有無にかかわらず受講料を申し受けます。
- ・運営側のトラブル等で視聴できない場合はご返金いたします。ただし、受講者側の接続、機器不具合等の場合、ご返金は致しかねます。
- ・セミナー内容の録音、録画、および資料の複製、加工、二次利用を固く禁止いたします。

＜参加申込書＞お申込み先：百五総合研究所 FAX：059(228)9380

お客様満足度・社員幸福度を高めるクレーム対応研修 【5/26】

ふりがな 貴社名			T E L		
			F A X		
ご住所	(〒 -)			会員の別	
				特別会員	一般会員
受講者	所属・役職	ふりがな 氏名	【講師への質問・要望】		
申込 責任者	所属・役職	ふりがな 氏名			
※必須 申込責任者 E-mail					

個人情報の取り扱いについて 本申込書により収集された個人情報は、当セミナーの運営管理の目的に利用いたします。また、当該個人情報は必要なセキュリティ対策を講じ、厳重に管理し、第三者に提供することはありません。

●お申し込み、お問い合わせ 株式会社百五総合研究所 会員事業部
TEL:059-228-9105 FAX:059-228-9380 e-mail:info@hri105.co.jp

《受付店・担当者》