

伊勢、  
鈴鹿で  
開催!!

半日セミナー

ピンチはチャンス!正しいクレーム対処法教えます。

# 売上アップと社員定着化のための クレーム対応力向上研修



## 【講師】

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

こすげ まさひで  
小菅 昌秀 氏

このセミナーではクレームの初期対応から不当な要求への対応まで多くの事例や対応法等を盛り込んでおります。  
若手からベテランの方まで幅広い方々を対象とした ディスカッションやロールプレイングを中心とした参加型のセミナーで、実践的にクレーム対応スキルを習得いただけます。

## セミナーのねらい

- 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着けます。
- 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着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着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。**  
近年増えている不当な要求への対応や、幅広いケースの対応の仕方を習得して頂きます。

伊勢  
会場

平成30年

日時 **8/8** 水 13:00~16:30  
<受付開始 12:30~>

百五銀行伊勢支店

会場 〒516-8691 伊勢市岡本1丁目3番3号  
TEL 0596-25-0105  
・近鉄宇治山田駅より徒歩 5分  
・公共交通機関をご利用ください。

鈴鹿  
会場

平成30年

日時 **11/7** 水 13:00~16:30  
<受付開始 12:30~>

百五銀行鈴鹿支店

会場 〒513-0809 三重県鈴鹿市西城4丁目138番地  
TEL 059-382-1321  
・近鉄鈴鹿市駅より徒歩 16分  
・公共交通機関をご利用ください。

## セミナー内容

### 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

- (1) CS とは何か
- (2) クレームはいかにして起こるのか
- (3) 感情的な問題点と事実的な問題点
- (4) クレーム対応の流れ

### 3 クレームの初期対応のステップ

- (1) 限定的謝罪と積極的な受容
- (2) 傾聴と共感
- (3) 質問と事実的問題へのスクープ
- (4) 解決への提案

### 4 実践ロールプレイング

事例演習

### 5 ケース別の対応の仕方

- (1) 不当な要求への対応
- (2) 軽度認知症の方への対応

### 6 まとめ

セミナーに関する詳しい内容はこちらから  
(hriは百五総合研究所の略称です)

hri  検索

<http://www.hri105.co.jp/>

**HRI**  
株式会社百五総合研究所

## 講師プロフィール

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

こすげ まさひで

**小菅 昌秀 氏**

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数多くの実績を持つ。

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。

## セミナー企画者からのひとこと

Check!

さまざまなクレーム対応に役立つスキルが身に着くセミナーです。

## 会場案内図



## 受講料(1名さまにつき)

**特別会員** 3,240円 (うち消費税 240円)

**一般会員** 9,720円 (うち消費税 720円)

**非会員** 25,920円 (うち消費税 1,920円)

- ・テキスト代を含みます。
- ・当日ご欠席の場合、払い戻しは致しかねます。ご了承ください。

## お申込み方法

1. 本「受講申込書」にご記入のうえ、ファクシミリにて弊社宛にお送りください。折り返し、お申込責任者に受講票・請求書をお送りします。
2. 受講料は請求書が届いてからお振込みください。振込手数料は、貴社負担をお願い致します。
3. 領収書の発行は省略し、「振込金受取書」を領収書にかえさせていただきます。
4. セミナー当日、ご参加いただけない場合、代理の方に参加していただいで結構です。
5. 講義の録音、写真・動画の撮影などをご遠慮願います。

**お問合せ先** 株式会社 百五総合研究所  
〒514-8666 津市岩田21番27号 TEL. 059-228-9105

**お申込み先** WEB <http://www.hri105.co.jp/>  
FAX **059-228-9380**

▲ FAX 059-228-9380 ▲

| 受講申込書       |        | 売上アップと社員定着化のためのクレーム対応力向上研修 |  | 参加される方に○をして下さい                      |                     |
|-------------|--------|----------------------------|--|-------------------------------------|---------------------|
|             |        |                            |  | 8/8(水)<br>百五銀行伊勢支店                  | 11/7(水)<br>百五銀行鈴鹿支店 |
| ふりがな<br>会社名 |        |                            |  | 会員の別                                | 特別会員 ・ 一般会員 ・ 非会員   |
|             |        |                            |  | T E L                               |                     |
|             |        |                            |  | F A X                               |                     |
| 代表者名        |        |                            |  | 従業員数                                | 人                   |
| 住所          | (〒 - ) |                            |  | ●質問にお答えします。事前に講師へご質問がありましたらご記入ください。 |                     |
| 受講者         | 所属     | ふりがな                       |  |                                     |                     |
|             | 役職     | 氏名                         |  |                                     |                     |
|             | 所属     | ふりがな                       |  |                                     |                     |
|             | 役職     | 氏名                         |  |                                     |                     |
| 申込責任者       | 所属     | ふりがな                       |  | E-mail                              |                     |
|             | 役職     | 氏名                         |  |                                     |                     |

### 【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のみ利用させていただきます。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。尚、お申し込みいただいた方には、百五銀行および当社の新サービスや出版物などをご案内する場合がございます。

《銀行記入欄》