

「相手の感情に配慮した対処法」 クレーム応対研修



クレーム応対は、企業イメージに大きく関わり、ブランド価値の向上やリピーターの獲得につながる重要な課題です。発生してしまったクレームを二次クレームに発展させることなく、クレーム応対の意義や重要性を理解し、応対のポイントや、ビジネスチャンスに結びつける考え方を実践的なカリキュラムで学んでいただきます。

【開催日時】 令和7年7月10日(木) 9時30分～16時30分(6時間)

【開催場所】 大分県産業創造機構研修室 大分市東春日町17-20リフトパーカセタービル3F

【受講料】 10,200円(テキスト代、消費税込み) *機構一般会員 8,160円
☆特別会員 7,140円

※開催日前日以降のキャンセルについては当機構規定のキャンセル料が発生しますのでご了承ください

【対象者】 一般社員

【定員】 20名

【申込期限】 令和7年6月26日(木)

【講師】 有限会社ファニーフェイス 代表取締役 山村 美穂子 氏
(人材育成・接遇コンサルタント) 行政機関や民間企業で多くの講師実績を有する

『講座内容』

1. 苦情とクレームの違い ～生まれる心理を理解する
2. クレーム(要求)に応えるための基礎技術 ～聴く力・訊く力(把握力)
3. 実践的クレーム応対(具体策) ～表情、姿勢、外見、態度
～声・言葉 → ロールプレイング
4. クレームを活かす組織力 ～グループワーク

【昨年度参加者の声】

「クレーム対応は、チームプレイ」

「事実、感情、要望に分けて、クレーム対応していきたい」

「今まで以上に周りのスタッフの働きやすさを意識した気遣いをしたい」

「1件1件声のトーン等これまで気にかけていなかったところまで、応対の技術として意識したい」

お問合せ: 申込み先 公益財団法人 大分県産業創造機構 総務企画課 (担当: 大渡)

TEL: 097-534-4702 FAX: 097-538-8407

E-mail t-ooto@columbus.or.jp

※申込はこちらから: <https://forms.gle/ozmFtwyHS1Qgj21x8>

※記入していただいた内容は、個人情報保護法に基づき、目的以外に使用いたしません。
※研修の情報は、機構ホームページ(<http://www.columbus.or.jp/>)でご覧ください。