

クレーム対応スキル研修 STEP1

『疲弊しないクレーム対応のための技術(スキル)を学ぶ』

～クレームは誠意で解決するものではなく、技術(スキル)で解決するものです～

本講座はエンドユーザー（一般消費者）に対する電話でのクレーム対応スキル研修で、STEP1、STEP2と段階を踏むシリーズ講座となります。

STEP1のみの受講は可能ですが、STEP2を受講希望の方は、是非STEP1から受講されることをお勧めいたします。（詳細は次項【受講についてのご案内】参照）

【研修目的】

この講座は、クレーム対応担当者の対応時の疲弊が必要以上に高まることのない対応方法を教えることが目的。

【研修内容】

1. 時代に合わせたクレーム対応であることが疲弊を低減する
 - ・一次と二次対応者の役割 ・目立たない対応 ・型どおりに対応する
 - ・相手の興奮を高めない ・クレーマーにしない ・『心情』の前に『法律問題』
 - ・即答しないくせをつける ・主導権は企業側にある・人を代えるタイミング・代わり方 等
2. 先ずは順序通りに型どおりのトークを使う『7つの手順』で運ぶ
 - ・最初に3つのあいさつ言葉 ・相手からの質問には答えない ・あえて汗かき提案をする 等
3. 担当者の疲弊低減のために「使ってはいけないワード」と「柔らかい断りトーク」

【開催日時】2023年7月20日（木）10：00～16：00（昼食休憩あり）

【開催方法】Web会議システム「Zoom」によるオンライン講座

※いずれのデバイスでも、ネットワーク環境の安定した場所からご参加願います。

※その他、接続URL・受講時の留意点等は、別途ご案内致します。

【募集人数】30名程度

【受講料】ユーザ協会会員（他地区協会含む）：8,800円/人 非会員：税込12,100円/人（税込）

※申込にあたり、会員かどうか、不明な場合はお問合せください。

【講師】中村 友妃子 氏（有限会社 カスタマーケアプラン）

【申込方法】7月7日（金）までにQRコードまたはホームページよりお申込みください。

ユーザ協会東京支部ホームページ：<https://www.pi.itua.or.jp/tokyo/>



【支払方法】受講料は事前振込です。7月10日（月）までにお振込ください。

《振込先》◆みずほ銀行 品川駅前支店 普通0561489

ザイ）ニホンデンシンデンワユーザキョウカイ トウキョウシブ

※振込人氏名の先頭に、受講日0720をご入力下さい。（例：0720会社名）

※振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。

【その他】・受講者が極端に少ない場合は、講座を中止する場合等があります。予めご了承ください

・本講座の撮影・録音・録画は禁止とさせていただきます。

・Zoomでの受講にあたり生じたいかなる問題や損害、費用について、当協会は一切の責任を負いかねます。予めご了承ください。

・当日キャンセルの場合、受講料の返金は致しかねますので予めご了承ください。

【問合せ先】（公財）日本電信電話ユーザ協会 港・東京南地区協会 事務局：菊池・河野

TEL 03-6275-0831

E-mail：utminato@jtua.or.jp

プライバシーポリシー（プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約）

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。

ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。

【受講についてのご案内】

- ①この講座はSTEP1とSTEP2で構成されています。
- ②STEP1もSTEP2も、お客様が『一般消費者』であり『電話でクレーム対応』をする場面を想定した内容です。つまり、相手と『B to C』の関係性であり、『電話で対応』をする方法です。この講座には、『B to B 関係』『対面クレーム対応』または『メールでのクレーム対応』の場面の技術は含まれていませんので、ご注意ください。
- ③STEP1の受講のみとなることは問題ありませんが、STEP2の受講を予定している方は、是非とも、STEP1の受講をお勧めいたします。

以下、STEP2の概要（別途、改めてご案内致します）

クレーム対応スキル研修 STEP2

『その時、頭の中が真っ白にならないための技術（スキル）を学ぶ』

～疲弊しないクレーム対応のために、言いがかり・いちゃもん・理不尽な客から遠ざかる技術（スキル）～

【開催予定日】2023年11月8日（水）に開催予定

【開催方法】Web会議システム「Zoom」によるオンライン講座

【募集人数】30名程度

【受講対象】

- ・エスカレーション対応者・クレーム対応に関わる部門のリーダー・SV・マネージャー
- ・室長・セクション長・管理職等

【研修目的】

この講座は、エスカレーションクレーム対応者等が、言いがかり・いちゃもん・理不尽客から遠ざかる技術（スキル）を学び、難渋クレームに疲弊しないことを目的とします。

【研修内容】

1. 難渋客との対応に、企業側が確固たる考えをもつことが時代に合わせた対応となる
 - ・難渋客とのゴールは『納得していただく対応』『理解していただく対応』『満足していただく対応』ではない。
2. その時、頭の中が真っ白にならないための言いがかり対応トーク
 - ・責任者を出せ！社長を出せ！・誠意を見せろ！・訴える！ネットに書き込む！・恫喝声の電話 など
3. 執拗客・困難客との関わり回避・決裂手順とトーク
 - ・何度も電話をしてくる人 ・いちゃもんを何度も言うてくる人
 - ・長い時間、話しをする人 ・高圧的に指摘を繰り返す人 など

【受講料】ユーザ協会会員（他地区協会含む）：8,800円/人 非会員：税込12,100円/人（税込）

【講師】中村 友妃子 氏（有限会社 カスタマーケアプラン）

【申込方法】ユーザ協会ホームページ及びメールマガジン等にてご案内予定。

ユーザ協会東京支部ホームページ：<https://www.pi.itua.or.jp/tokyo/>

【問合せ先】（公財）日本電信電話ユーザ協会 港・東京南地区協会 事務局：菊池・河野
TEL 03-6275-0831 E-mail：utminato@jtua.or.jp

プライバシーポリシー（プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約）

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。