

クレーム対応講座

- ◆ねらい 窓口・電話対応を通してどのような対応がクレームを引き起こすのか、問題を大きくするのかを想定ケースをもとに学習します。事前に、実際に職場でよくあるクレームをお伺いし、そのケースを取り入れた実践を行います。
- ◆日時 平成31年2月21日(木) 9:00～12:00
- ◆会場 地域職業訓練センター 2F研修室
(お問合せ：香川県職業能力開発協会 TEL 087-882-2854)
- ◆対象者 おもに窓口対応・電話対応業務の方
- ◆定員 10名程度
- ◆講師 後藤 ケイ子 (有限会社オフィス後藤 代表取締役社長)
- ◆受講料 6,480円 (香川県職業能力開発協会会員事業所 5,400円)
※消費税含む
- ◆内容・カリキュラム (※内容は進み具合等により変更になる場合がございます)
 - ◎マナーの必要性
 - ・ 会社のイメージ・・・あなたは会社の代表
 - ・ クレームはなぜ起きるか・・・顧客満足 (CS)
 - ・ クレーム対応の基本は基本対応・・・身だしなみ、挨拶、表情、態度、言葉遣い
 - ・ クレーム防止対策 (クレーム情報共有化・クレームマニュアル作成等)
 - ◎クレーム対応の基本
 - ・ クレーム対応心構え、タブー
 - ・ クレーム対応のポイント・・・対面対応、電話対応
 - ・ クレーム処理は誠意を持って・・・①相手の立場に立つ ②よく聞く ③迅速に処理をする
 - ・ クレーム対応の言葉遣い・・・陳謝の言葉、使ってはいけない言葉
 - ・ クレーム対応の言葉とお辞儀 (実践)
 - ◎実践 その1
 - ・ 窓口対応 (クレーム)
よくあるケースを想定してロールプレイング (お持ちいただいたケースを取り入れて)
 - ◎実践 その2
 - ・ 電話対応 (クレーム)・・・テープ録音
よくあるケースを想定してロールプレイング (お持ちいただいたケースを取り入れて)
ケース：①自分で対応できる時 ②担当者に取り次ぐとき ③担当者がいないとき
- ◆申込方法 裏面の申込書にご記入のうえ、FAXまたは郵送にてお送りください。

主催 香川県職業能力開発協会

受 講 申 込 書

香川県職業能力開発協会 会長 殿

講座について、申込要領を同意の上、下記のとおり申込みします。

受講講座名	06 クレーム処理対応講座	申込日	平成 年 月 日
勤務先名		会員確認	<input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 当協会会員
勤務先所在地 または自宅住所	〒 ー ※受講票の送付先を記入してください	受講票の 送付先	<input type="checkbox"/> 勤務先 <input type="checkbox"/> 自宅
電 話		連絡担当者 氏 名 ※所属部課・役職等	
FAX			

ふりがな 参加者氏名	性別	生年月日	所属部署・役職名
ふりがな	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	<input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成 年 月 日生	
ふりがな			
ふりがな	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	<input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成 年 月 日生	
ふりがな			
ふりがな	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	<input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成 年 月 日生	
ふりがな			

※ここに記載いただいた個人情報は、講座の実施以外の目的に利用することはありません。
 なお、当協会から能力開発に関する情報提供を行う際に利用させていただく場合がありますのでご了承ください。

申込要領

- 上記申込書にご記入の上、遅くとも開講日の10日前までにFAXでお申込みください。
- 受付後、受講票を発送いたしますので「勤務先所在地または自宅住所」欄には通知書の送付先をご記入ください。
- お申込み後に、受講者の欠席・変更をされる場合は必ずご連絡ください。
- 開講日の9日前からのキャンセル、開講当日の欠席は受講料およびテキスト代をご請求いたします。
- 開講日の9日前の時点で、受講者が講座実施の最低運営人数に達していない場合、やむを得ず講座の中止や日程の調整をお願いする場合があります。あらかじめご了承ください。

お申込・お問合せ先

香川県職業能力開発協会 (〒761-8031 高松市郷東町 587 番地 1)
 Tel:087-882-2854 Fax:087-882-2962
 ホームページアドレス <http://www.noukai-kagawa.or.jp>