

ビジネススキルアップセミナー

顧客満足を引き出す
苦情・クレーム
上手な対応

適切な対応が
大きな信頼を
得る！

エスカレート
させない対応
と難クレーム
の打開策も
伝授！



こんな
経験あり
ませんか？

- *あいまいな解決が不当クレームに発展
- *たらい回しが一瞬にしてネット炎上
- *長引く対応にお客様の不満は怒りへ
- *一言足りなかったばかりに大口契約がフイに…



▼講師



柴田CSマネジメント(株)
代表取締役

柴田 純男

1948年生まれ。関西学院大学法学部卒業。
(株)阪急百貨店入社。入社後2年間外商部、16年
間食品部、その後3年間実務教育指導部に勤務。
1991年(株)ヨックモック入社。営業開発部の新規
事業・苦情対応部の責任者を経て営業本部長を
歴任する。2007年より(社)消費者関連専門家会
議ACAP研究所長(内閣府所轄)を務める。
現在、大手企業はじめ各種商工団体等のセミナー
講師として活躍中。リピートも多く年間250講座以
上を担当する人気講師。

近年、情報・ネット社会の進展や消費者の権利意識の高まりに
伴い、業種を問わず苦情・クレームが増加しています。

苦情・クレームは、生産性向上や売り上げに大きく影響するため、
全社一丸となって、起こさない対応や起こった場合の解決方法を身
につけておくことが大切です。

そこで本講座では、顧客心理を活かした会話のテクニックや難しい
対応が求められるクレーム対応について事例を交え伝授します。

【講座内容】

- 対人心理に基づいた苦情対応の心構え
 - ・怒りのメカニズム
 - ・陥りやすいミス
 - ・苦情対応でのコミュニケーションシナリオ
 - ・傾聴と共感の重要性
- 難クレーム・不当クレーム対応
 - ・困ったお客様のタイプ
 - ・軽度な人格障害者の対応
 - ・悩ましいフレーズや行動への対応
 - ・不当クレームとは
- 生産性を高めるクレーム・苦情対策
 - ・絶対してはならない5つのタブー
 - ・NOと言わなければならない時の対応

* 120~180分(講師希望は180分/同料金)

* 交通費は神奈川県「茅ヶ崎駅」から

◆ご質問・ご相談・お見積など、お気軽にお問合せください。

◆他にも、ジャンルごとに▼ご紹介しております。

有限会社アドニス

研修・セミナー・実技指導 **Adonis**

有限会社 アドニス

〒331-0801 さいたま市北区今羽町 410-1-405
TEL.048-666-7745 FAX.048-666-7786
E-mail 7745@s-adonis.com

※本企画の内容すべてにおいて、複製・転載・使用を禁止します。