

どなたでもご参加いただけます。

突然のクレームでも慌てないための準備！クレームの実践的解決方法と、対応への社内体制

担当者必聴！！

なぜクレームが発生するのか？

# クレーム対応術



クレームや苦情は必ず発生するものです。しかし、その対応次第で、その後の状況が全く違ってきます。取引自体を失うか、反対にトラブルやクレームをきっかけにリピーターへ変身していくかでは大きく違ってきます。クレーム対応は、企業が成長していく中でとても重要な対策であります。一方で、対応・対策部署の方々にはストレスの増大、モチベーションの低下という弊害ももたらします。そこで本セミナーでは、クレーム対応の失敗事例から、顧客の心理状態とその構造を理解し、その上で、迅速且つ理想的な対応術を身につけていただきます。



## 講座内容

1. クレーム対応失敗の事例
  - ・最初はよくあるトラブル
  - ・何でも言うことを聞けばよいわけではない
2. クレーム発生の構造
  - ・最初からクレームであることはない
  - ・クレームは起こるのではなく作るもの
3. クレーム対応部署（部門）の実際
  - ・組織論と客観性
  - ・クレームのディフェンスとオフェンス
4. クレームの分別と初期対応（実践策）
  - ・クレームか言いがかりか
  - ・要望と落とし所
5. 理想的なクレーム対応の手順
  - ・クレームを0にしないといけない
  - ・聞くこと・話すこと・始末すること



日時 平成30年 **2月15日(木)**  
**14:00~16:00**

会場 朝日信用金庫西町ビル7階

受講料 会員 1,000円(税込)  
非会員 2,000円(税込)  
(当日受付にて承ります)

## 講師

オフィスにしむら 代表  
にしむら ひでゆき

**西村 秀幸氏**



大学卒業後、大手カー用品フランチャイズチェーン入社。営業・広報課長スーパーバイザー（経営指導員）を歴任し平成10年同社退職。平成11年「オフィスにしむら」を創業し現在に至る。ジャーナリストとして時事問題分野の執筆、小規模事業者を中心のコンサルティング活動を行っている。各分野に造詣が深く講演も好評である。

お申し込みは

FAX  
または  
郵送で！

公益社団法人 **上野法人会** 〒110-0015  
台東区東上野1-2-1朝日信用金庫西町ビル5階  
**FAX 5818-1141** TEL 5818-1151

## ※お申込み後

開催日3日前までに**確認FAX**を送りますので、届かない場合には、左記までご連絡ください。

<管理セミナー>

<管理セミナー> 平成30年 **2/15** **クレーム対応術**

※確認FAXまたは本申込み書を、当日受付の際にもお出しください。

参加者名

法人名

(会員のみ)  
会員NO(宛名シールに記載)

TEL

FAX

会員以外の方、又は会員で会員NOが不明な方は住所の記入をお願い致します。

住所

■お申し込みいただいた皆様の情報は、当会の事業の詳細案内や事業の遂行など、当会の事業活動のためにのみ利用させていただきます。

平成29年冬号(ホームページ)