

# クレーム対応 研修

対象	クレーム・苦情対応で、このような悩みをお持ちの方 <ul style="list-style-type: none"> <li>・手順から学びたい</li> <li>・スキル向上を図りたい</li> <li>・どう対応してよいのか分からない</li> <li>・お客さまにご納得いただく対応が難しいと感じている</li> </ul>
概要	クレーム・苦情が発生したときは、初期対応と呼ばれる <b>第一段階での対応</b> が極めて重要です。 <b>お客様の気持ちを理解し</b> 、対応にあたって求められる <b>心構えと対応のスキルの基本</b> を学びます。 電話での対応、対面での対応など、 <b>場面ごとの対応力</b> を磨きます。 クレーム・苦情への <b>組織としての対応力と個人としての対応力</b> 、双方の向上を目指す研修です。
時間割	9:30 開始～16:30 終了予定（昼休み：12:00～13:00） <ol style="list-style-type: none"> <li>1 オリエンテーション</li> <li>2 クレームはなぜ起こるのか 原因を探る</li> <li>3 クレームの具体的な対応方法</li> <li>4 視点を変える － クレームのパターン を理解する</li> <li>5 演習ケーススタディでクレーム対応のスペシャリストに</li> <li>6 まとめ</li> </ol>
開催日程	<b>8月27日（火）</b> （定員 25 名）
会場	東京洋服会館 ジェントリーホール 新宿区市谷八幡町 13（市ヶ谷駅 徒歩 3 分）
講師 プロフィール	ひらい みちこ <b>平井 美知子</b> 日本航空(株)出身。専門学校講師、医療機関にて顧客サービス・各職種研修を経て、医療系グループにて研修インストラクター他、企業研修、大学にてキャリア教育に従事。産業カウンセラー/キャリアコンサルティング技能士2級、心理相談員、社団法人国際パフォーマンス教育協会認定エグゼクティブパフォーマンスインストラクター、アンガーマネジメントファシリテーター、叱り方インストラクター、ハラスメント防止アドバイザー。
受講料 (1 名様・税込)	<b>会員事業所 ¥11,000</b> （税抜¥10,000）（当協会の会員制度にご加入いただいている事業所） 一般事業所 ¥17,000（税抜¥15,455）（上記以外の事業所）
募集期間	<b>7月30日（火）12時 締切</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・応募者多数の場合は<b>当協会会員優先の抽選</b>となります（先着順の受付ではございません）。</li> <li>・応募が少ない場合は、開催中止となることがございます。</li> <li>・お申込は、<b>1社6名様まで</b>でお願い致します。</li> <li>・受講の可否については、締切後数日中にご連絡致します。</li> <li>・締切後の受講お申込は、定員に空きがある場合に限り随時お受け致します。空き状況は電話にてお問合せ下さい。</li> </ul>
お申込み 方法	<b>当協会のお申込用 Web サイトよりお申込みください。</b> お申込には、Web サイトへの <b>ログイン情報の登録手続き</b> が必要です。 <ul style="list-style-type: none"> <li>●登録手続きがお済みの事業所様  →サイトへログインいただき、お申込内容をご入力ください。  お申込用 Web サイト <a href="https://tokyo-vada.azurewebsites.net/">https://tokyo-vada.azurewebsites.net/</a></li> <li>●登録手続きがお済みでない事業所様  →まず<b>ログイン情報の登録手続き</b>をお願い致します。手続き方法は、<a href="#">こちら</a>をご覧ください。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受講確定後のキャンセルは、<b>開催初日の 10 営業日前</b>（当コースでは <b>8/13（火）</b>）までにお申出の場合に限り、お受け致します。<b>これ以後にお申出の場合、受講料は返金致しかねます（全額を申し受けます）</b>ので、ご注意下さい。</li> <li>・内容・日程・会場・定員・担当講師等は、変更となる場合がございます。</li> </ul>
お問合せ	東京都職業能力開発協会 振興課 ☎03-6631-6051 ホームページ <a href="http://www.tokyo-vada.or.jp">www.tokyo-vada.or.jp</a>