

# クレーム対応向上実践トレーニング

～適切なクレーム対応術を学ぶ～

共同開催／栗原南部商工会・若柳金成商工会・栗駒鶯沢商工会・一迫花山商工会

どんなに万全な体制でお客様をお迎えしたとしても、クレームがゼロになることはありません。このセミナーは、大切なお客様を顧客にするために、また、クレーム処理にかかる時間・労力・経費のムダを省き、従業員の精神的ストレスやモチベーション低下、メンタルヘルスなど、問題解消の面からも、実践的なトレーニングを通じて、クレームに関する基礎知識や適切なクレーム対応について学んでいただくセミナーです。皆様の受講をお勧めいたします。



【日 時】 平成29年 **9月16日**（土曜日）午後1時から午後5時まで  
午後12時45分まで集合して下さい。

【場 所】 栗原市市民活動支援センター 多目的室（駐車場有り） TEL0228(21)2060  
栗原市築館伊豆二丁目6番1号（栗原市築館総合支所2階）

【定 員】 25名（先着順）

【対象者】 栗原市内の商工会会員事業所の事業主・家族及び従業員の方

【講 師】 **Hearty りい～す仙台 代表若山博美氏**

【受講料】 1名 500円（資料代及び茶菓代）当日受付でお支払い下さい。

【申込み】 受講申込書に必要事項を記入の上、9月8日までにFAX等でお申込み下さい。

※申込先／一迫花山商工会 TEL52-3300 FAX52-2005

※ご記入いただいた情報は、本セミナーに関する各種事務手続き及び主催者からの各種連絡・情報提供の目的にのみ利用し、目的以外での使用はいたしません。

## クレーム対応向上実践トレーニング 受講申込書

事業所名 \_\_\_\_\_

所在地 \_\_\_\_\_

担当者名 \_\_\_\_\_ TEL \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

受講者氏名（フリガナ）	年 齢	性 別

申込み先 FAX 番号は、52-2005です。

1. 近年のクレームの背景と傾向

- ①クレームが多発しているその背景と現状 ②クレームの原因

2. クレームの仕組み

- ①クレームの仕組み ②クレームの段階

3. クレームは、なぜ起きるのか

- ①お客様の心情 ②クレーム発生メカニズム ③お客様が訴えたいことは2つ  
④クレームの種類

4. クレーム対応6つのポイントと手順

- ①クレーム対応の基本的な6段階 ②クレーム対応の満足度

5. お客様タイプ別クレーム対応

- ①お客様タイプ別クレームスタイル特性 ②お客様の特性に合わせた対応のポイント

6. ケーススタディ

※研修内容が変更になる場合もあります

【講師プロフィール】

**Hearty りい～す仙台**

代表 若山博美氏（わかやまひろみ）



これまで実際に1,500件以上のクレームに対応し、現場の悩みを知り尽くした大手全国ホテルチェーンの元支配人が伝える「クレームマネジメント」です。

ホテルでは常にスタッフ一同「おもてなしの精神」で努めてまいりました。しかし、無情にもクレームは発生します。中でも一番苦労したのは、当方に不手際やミスが生じてしまった場合、それを理由に不当要求されるケースでした。「どこまで要求に応えれば、お客様が納得されるのか？」その判断基準が分からず、必要以上に時間や労力をかけてしまうことでした。悪質化してしまうクレームや、言いがかりやお門違いのクレームが急増している昨今、お客様の訴えていることをまずはきちんと受け止め、的確に見極めたうえで対応することが企業の危機管理となります。これまで現場でさまざまなクレームを体験し、試行錯誤の対応から生まれた独自のクレーム対応のノウハウをすべてお伝えします。

【経歴】

- ・大手複写機メーカーにて、社長・役員秘書として秘書業務に携わる
- ・大手全国ホテルチェーン 執行役員兼支配人
- ・ISO(国際標準化機構)事務局長、内部監査委員会の委員長
- ・社員教育研修機関 東北支社 講師、ヒューマンアカデミー仙台校 非常勤講師

仙台、東北を拠点に、行政機関、企業、大学、カルチャースクールなどセミナー講師として活動中。