



マネジメントとしてのクレーム対応講座

長時間拘束のクレームによって従業員が精神的なストレスを抱えるケースが多くなり、その負荷を下げる取り組みが必要です。本研修では、複雑化するクレーム対応をマネジメントの立場で考えていただきます。

◆ 講座内容 ◆

1. クレームとは

- (1) お客様の不満が成長の源泉となる
- (2) お客様の期待を下回った際の行動原理でもある
- (3) お客様個々の“ありよう”が顕在化したものである

2. クレーム対応指示のポイント

- (1) 対応者の言動・行動について
- (2) 解決に向けたアプローチについて
- (3) 指示者の心構えについて

3. クレーム対応の引き出しを準備する

- (1) 落としどころ（ゴール）を設定する
- (2) お客様のタイプ別対応法を整備する
- (3) 対応事例集を作成する

4. 組織としてのクレーム対応

- (1) 会社の方針を明確にする
- (2) 役割分担を明確にする
- (3) 対応マニュアルを整備する

5. まとめ

◆ 開催要項 ◆

日 時 令和4年10月18日（火）
10：00～16：00

会 場 豊橋商工会議所 会議室

対 象 クレーム対応担当者、
管理監督者、マネージャー

受講料 会員企業 9,000円/名
(東三河 各商工会議所・商工会 会員)
非会員企業 14,000円/名
※申込後、10/11(火)以降の参加取消は受講料全額のキャンセル料が必要となります。

定 員 30名（最少開講人数：10名）

申込方法 下記申込書をFAXなどでお送り
ください。会議所ホームページでも
受付しています。

開催日の10日前頃「確認書とお支払いの
ご案内」を申込担当者様宛 FAX 等でお送り
します。
※通信障害等による申込書未着について当所は
責任を負いかねます。

◆ 講 師 ◆ 鈴木 昂司 氏 (株)ネクストステージビジネスコンサルティング

事務機器メーカーのコールセンター長として勤務。毎日数百本の電話が入る中、メンバーのストレス軽減に向け、対応スキル向上や恒常的に発生するクレーム対策に取り組む。この経験を活かし、現在コンサルタントとして活動。

----- 切り取らずにこのままFAX してください。 -----

東三河産業アカデミー（当セミナー担当 豊橋商工会議所 ビジネスサポートセンター）行（FAX: 0532-53-7210）
「マネジメントとしてのクレーム対応講座」受講申込書（R4.10.18 開催）

所属商工会議所・ 商 工 会 名	() 商工会議所・商工会 ※御社が会員として入会されている商工会議所・商工会名を()内に記入してください。 どちらにも加入されていない場合は空欄で結構です。		
事 業 所 名		受講者氏名	役職または所属
所 在 地	(〒 -)		
TEL/FAX	TEL FAX		
申 込 担 当 者	氏名 役職または所属	メール アドレス	
業 種 (○印)	製 造 ・ 建 設 ・ 小 売 ・ 卸 売 ・ サ ー ビ ス ・ そ の 他 ()	受講料 会 員	円
		非会員	円

※ご記入いただいた情報は、メールでの各種案内・情報の提供・配信、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用する場合があります。