

# クレーム対応力強化セミナー 2次対応編

～俳優さんがクレーム役として受講者と演じていきます・臨場感のある実践セミナーです～

お客様への最初の対応が良ければこんなことにならなかったのにと後から後悔が起こりません。初期対応の重要性を認識していただくと同時に実践的演習で対応力を身につけて頂きます。

一時対応の後の

上司の、お客様との対応力、1次対応者への指導力を俳優さんとの演習で学んでいただきます

即 現場に持ち帰って使えると評判の内容です。

## プログラム

1. サービストラブル事前察知
  - 1) 接客の意味・重要性
  - 2) CS (顧客満足) とは
  - 3) クレームに対する考え方
2. トラブル事前察知法
  - 1) カスタマーズ・アイ
  - 2) ノンバーバル・コミュニケーション
3. お客様の不満クレームに対する考え方
  - 1) 苦情の実態
  - 2) 苦情の種類
  - 3) 苦情対応の心構え
  - 4) 苦情対応の基本手順
4. 1次対応者からの上司の引き継ぎポイント
5. ケース別サービス対応 ～事例～

(1) 事例紹介	(1) グループ実習
(2) 課題まとめ	
(3) 対応検討	
(4) 話法整理	
(5) 対応実習	
俳優コメント	
講師コメント	
6. まとめ

## 講師紹介

### 氏名

(株)パートナーズコンサルティング  
パートナーコンサルタント  
山口 ひとみ

### 経歴

俳優の後、俳優養成所主宰。接客対応の最前線で培われたトップレベルの経験と知識、また持ち前の表現力と指導力を持って展開される双方向コミュニケーション型の研修スタイルに大きな支持を集めている。実務を踏まえ、接客接遇、ビジネスマナー、クレーム対応、トレーナー養成といった分野で活躍、特に感情を揺さぶる言霊が受講者に感動を与えると、評価をいただいている。とりわけアサーション研修は受講生に解りやすく取り入れられ、流通業界での実績も多く、評判の高いテーマである

### 俳優

中藪浩二・笹井なぎさ

■対象： 店長、支配人様 など

■開催日時： 2022年6月8日(水) 10:00～16:00

■会場： すみだ産業会館(錦糸町駅前丸井ビル9階) 東京都墨田区江東橋3-9-10 TEL: 03-3635-4351

■受講料： 1名様 15,000円 (消費税込み、テキスト代、弁当代、コーヒー代を含みます)

■お申し込み： 下記参加申込書にご記入の上、FAXにてお送りください。

お申し込みいただき次第、ご請求書と受講券、会場地図を郵送いたします。

■お問合せ先： 株式会社パートナーズコンサルティング 中山 TEL: 090-4728-9272 FAX: 03-3676-2269

## 『クレーム対応力強化セミナー 2次対応編』 参加申込書

御社名： \_\_\_\_\_ ご担当者： 役職 \_\_\_\_\_ お名前 \_\_\_\_\_ / 参加者 \_\_\_\_\_ 名

ご住所： 〒( ) ( ) ( )

TEL: ( ) ( ) ( ) - ( ) ( ) ( ) FAX: ( ) ( ) ( ) - ( ) ( ) ( ) E-mail: \_\_\_\_\_

### <参加者>

部門名	役職	お名前	部門名	役職	お名前

◆受講料： 1名様：15,000円 × ( )名 = 計 ( )円 ( )月 ( )日支払い

◆振込先： 三菱UFJ銀行 小岩支店(普) 0273469 口座名 (株) パートナーズコンサルティング

※個人情報保護に関して： 弊社では、経営コンサルタント業務における商品、関連するアフターサービス、新商品・サービスに関する情報をお知らせする目的で、個人情報を保有しております。頂いた個人情報は受講券の発送などに利用いたします。また今後、前述の目的にも利用いたします。