

クレーム2次対応 スキルアップ講座

まずクレーム対応の基本、お客様の心理を振り返ります。その後、2次対応の基本的手順を確認し、エスカレーションされた案件に対応するポイントを学び、ロールプレイングで実践します。2次対応に慣れたい方の練習に、また、1次対応で損ねた信頼を回復しお客様に満足してもらうスキルを身に付けたい方にお勧めの講座です。



ウェブからもお申込みいただけます！→

講師紹介



華 多真美 氏

(株)経営人事教育システム 教育コンサルタント

ANA 客室乗務員として国内・国際線乗務。退職後は、派遣社員としてテレフォンオペレーター、事務職を経験。その後、正社員としてコールセンターとしてコール品質管理、マナー・コミュニケーションなど会議所での講演実績豊富。

講座内容

1. クレーム対応の知識
 - 1) クレームを言うお客様の心理
 - 2) クレーム発生の4つの主な原因
 - 3) クレームの種類
 - 4) 1次対応の流れ
2. 2次対応の必要性
 - 1) エスカレーションの理由
 - 2) お客様が2次対応者に求めることは
 - 3) 2次対応で困った経験
 - 4) 2次対応の流れ
3. 必要なスキル
 - 1) お客様に同じ話をさせないために
 - 2) 非言語コミュニケーションを整える
 - 3) 真因を探る傾聴力
 4. ケース別お詫びの仕方
 - 1) 代表者としての名乗り
 - 2) 1次対応者へのクレームになった場合
 - 3) こちらに非がある場合
 - 4) こちらに非があるかどうか不明な場合
5. ロールプレイング
 - 1) ロールプレイングで対応を実践
 - 2) 意見交換
6. 再発防止
 - 1) 職場への共有
 - 2) 1次担当者の育成
7. まとめ

講座要領

日 時：令和5年8月29日(火)
10：00～17：00

場 所：尼崎商工会議所 5階 501 会議室
(尼崎市昭和通 3-96)

受講料：会員 15,800円 / 一般 18,900円

定 員：15名 (先着順)

お問い合わせ：

尼崎商工会議所 産業部 経営支援グループ 丸本
TEL：06-6411-2254 FAX：06-6413-1156

クレーム2次対応スキルアップ講座 参加申込書 (8月29日開催)

FAX 送信先：06-6413-1156

尼崎商工会議所 産業部 経営支援グループ 丸本行

会員 () / 一般 ()

事業所名		事業所住所	
受講者①		受講者②	
受講者③		受講者④	
T E L		F A X	
申込担当者		担当者メールアドレス	

※本申込書にご記入頂いた個人情報は、講座運営に関する連絡、各種講座情報提供の目的のみに使用します