

# クレームはチャンスに変わる

## ～クレーム客をファンに変える実践術～

こんな人に  
おすすめ



お客様の気持ちに寄り添う適切な言葉遣いや、  
言いまわしを身に付けたい方

受付開始

平成28年

12/12(月)

午前9時

日 時：平成29年 **2月15日(水)** 9:30～16:30

定 員：36名

対 象 者：札幌市内に事業所のある中小企業に勤務、あるいは、札幌市内に居住する  
中小企業者(経営者、従業員)

受 講 料：5,000円(「さぼーとさっぽろ」会員の受講者は1名につき1,000円割引の対象になります)  
※原則、受講料の払い戻しはできません。

主 催：札幌市産業振興センター(指定管理者／一般財団法人さっぽろ産業振興財団)

共 催：(公財)札幌市中小企業共済センター(さぼーとさっぽろ)

後 援：札幌市

### 研修の ねらい

「クレーム」とは「苦情」と捉えがちですが、マイナス感情で接するとトラブルに発展してしまいます。クレームらしき内容の電話がかかってきた時は(その時はまだクレームかどうか判明していないのです)まず「何やら貴重な情報が入手できそうな…」という積極的な気持ちで対応するとクレームがクレームを呼ぶという悲劇は減少するでしょう。対象者として大切なのは、方法やテクニックもさることながら、あなたの意識の持ち方です。相手は「何を言われたか」より「どう言われたか」の方を受け取ります。ここではお客様に対する心構えをベースに、言いまわし、話のすすめ方などお客様の心に沿った対応の仕方を学びます。

### カリキュラム

開催日	時 間	講 義 内 容	講 師
2/15(水)	9:30～ 12:00	<b>①クレームとは</b> ・「クレーム」は貴重な情報 ・「クレーム」対応の心がまえ ・「クレーム」が「クレーム」を呼ばないために ・「何を言われたか」より「どう言われたか」 <b>②クレーム対応の心構え</b> ・「クレーム対応」の言いまわし具体コメント ・「クレーム対応時」の謝罪の心構え	有限会社 ボイスオブサッポロ 代表取締役 フリーアナウンサー  <b>橋本 登代子</b>
	13:00～ 16:30	<b>③電話応対でのクレーム対応</b> ・電話は「姿を聴く、声を見る」～ロールプレイング～ <b>④声を出さず、表情を鍛える</b> ・実践!! アナウンサー的声の出し方、表情の鍛え方 <b>⑤相手に伝える話し方</b> ・「喋る」より「聴く」 ・相手に喋らせる「あいづち」 <b>⑥クレーム対応のすすめ方</b> ・相手が何に怒っているかキャッチする ・話の軌道修正の仕方 <b>⑦こんな時どうする?</b> ・ケース別、具体的なクレーム対応のすすめ方 ～ロールプレイング～	



#### 講師紹介

橋本 登代子 (はしもと とよこ)

札幌テレビ放送(株)退社後フリー活動に入り、有限会社ボイスオブサッポロ設立。アナウンサーの養成につとめる一方、北海道内各放送局の番組に出演の他、シンポジウムのコーディネーター、司会、対談、講演会、話し方教室やマナーセミナーなど幅広く活躍。STVラジオ「TONちゃんのほっかいどう大好き」(土曜午後5:15～)企画・パーソナリティ。大学等ではコミュニケーション能力向上講座、就職面接マナー講座などを担当。各企業でのマナー研修やクレーム対応研修会を実施。

■お申込・お問い合わせ 詳しくはお電話でお気軽にどうぞ

## 札幌市産業振興センター

指定管理者／一般財団法人さっぽろ産業振興財団

〒003-0005 札幌市白石区東札幌5条1丁目1-1

TEL.011-820-3122

FAX.011-820-3220

インキュベーション施設  
(貸オフィス)

入居者募集中!!

詳しくはご連絡ください。

ホームページからのお申込が便利です。

中小企業経営セミナー

検索

札幌市産業振興センター

検索



# クレームはチャンスに変わる

## ～クレーム客をファンに変える実践術～

### 募集要項

受講資格：札幌市内に事業所のある中小企業に勤務、あるいは、札幌市内に居住する中小企業者（経営者、従業員）

募集定員：36名（定員になり次第、締め切ります。受講受付開始日以降、お早めにお申し込みください。）

※多くの企業にご参加頂くため、1企業から3名までとさせていただきます。

但し、定員に空きが生じる場合にはこの限りではありません。

セミナー会場：札幌市産業振興センター2階 セミナールームC

受講料：5,000円（原則、受講料の払い戻しはできませんので、ご了承ください）

受付開始日：平成28年12月12日（月）午前9時

申込方法：下欄の受講申込書に必要事項をご記入の上、FAXでお申し込みください。また、ホームページ上でオンラインによる申込み受け付けております。

入金方法：「受講申込書」（ホームページからのお申込み）受理後、「入金に関するご案内」をメール、FAX、あるいは郵送のいずれかで、お届けします（ご希望の連絡手段をご指定ください）ので、平成29年2月10日（金）までに、同文面でお知らせする指定銀行口座へお振込ください。なお、振込み手数料はご負担願います。

※「さぼーとさっぽろ」会員の方は、会員1名につき1,000円の割引が適用されますので、「さぼーとさっぽろ」の窓口にて該当セミナーの「利用券」をご請求の上、この助成分を差し引いた金額をご入金頂くことになります。

なお、「利用券」は別途、「札幌市産業振興センター セミナー係」へご郵送ください。

※「利用券」のお問合せ先：「さぼーとさっぽろ」TEL011-221-3984

申込先：札幌市産業振興センター セミナー係  
（札幌市白石区東札幌5条1丁目1-1）  
TEL011-820-3122 FAX011-820-3220



※駐車場（有料）の利用台数が限られていますので、できるだけ地下鉄等をご利用ください。

### ご入金後の変更はお受けできません（入金前にもう一度、ご確認ください）

- ・受講確定（入金完了）後の他セミナーへの「振替受講」はお受けできません。
- ・セミナー開始後の受講者の変更はお受けできません。

ホームページからのお申し込みが便利です。 <http://seminar.sapporosansin.jp>

札幌市産業振興センター 行

**FAX 011-820-3220**

申込日 平成 年 月 日

### 2/15（水）「クレームはチャンスに変わる ～クレーム客をファンに変える実践術～」受講申込書

企業名	フリガナ	TEL			
		FAX			
業種		資本金	万円	従業員数	名
住所	〒	担当者			
		メールアドレス			

参加人数	受講者名	性別	年齢	さぼーとさっぽろ	
名	フリガナ	男・女	歳	会員・非会員	
	フリガナ	男・女	歳	会員・非会員	
	フリガナ	男・女	歳	会員・非会員	
メールマガジン	希望する ・ 希望しない	連絡方法	受講申込確定後、受講料のご案内を送付します。ご希望の連絡手段をご指定ください。 ➡ メール ・ FAX ・ 郵送		

※本申込書でお送りいただきます情報（個人情報を含む）は、お申込セミナーの実施・運営、および関連するセミナー等についての情報をお知らせするために利用いたします。