

# 「クレーム対応実践研修」

## ～解決のためのコミュニケーションスキル

開催日 平成31年2/13(水) 9:30～16:30

こんな人におすすめ

- ・クレームをネガティブに感じている方
- ・クレーム対応に必要なコミュニケーション力を身につけたい方

受付開始日：平成30年12月11日(火) 午前9時

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

クレームは、対応次第ではお客様の心を開き、継続的な顧客となっただけのチャンスです。クレームを理解し、傾聴、質問力を磨くことでお客様の要望を読み取り、問題解決への導き方を学びます。理論だけではなくワークやロールプレイングなど実践でより理解を深めます。

### カリキュラム

開催日	時間	講義内容	講師
2/13(水)	9:30 ～ 16:30	<b>オリエンテーション</b> <b>1.クレームとは</b> 発生要因と背景 <b>2.クレームの基本的な考え方</b> その声は「苦情」？ クレームを言うお客様の心理を理解する <b>3.クレーム対応のための基礎知識</b> 一次対応の大切さ 謝罪・共感の言葉と伝え方 <b>4.対応力を磨く</b> 要望に応える・前向きに取り組む姿勢が見える表現 応対実践練習 ・話の聞き方・受け止め方 ・情報の引き出し方 ケーススタディのクレーム分析と対応策 ロールプレイング	コーディアル・スタッフ 接遇マナーコンサルタント <b>岡部 祥子氏</b>

### 講師紹介

## 岡部 祥子（おかべ さちこ）氏

北海道生まれ。北海道札幌旭丘高等学校・北星学園大学卒業後損害保険会社に勤務し、営業事務として接客や電話対応業務を担当。平成3年フリーアナウンサーとして独立し、FMノースウエーブで12年間番組パーソナリティを務めた。様々なジャンルの方々と出会う中でビジネスでのマナーやコミュニケーションの大切さを感じ、平成15年コーディアル・スタッフに所属。マナーのインストラクターとしてビジネスやプライベートで心地よく過ごせるコミュニケーションのコツを伝えている。活動は企業や学生への接遇・電話対応研修をはじめ、店舗やコールセンターなどの応対診断、離職者向け職業訓練や学生への面接指導、専門学校非常勤講師など。日本電信電話ユーザ協会電話対応コンクール北海道大会審査員。



■お申込・お問い合わせ

詳しくはお電話でお気軽にどうぞ 平日9:00～17:00

## 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

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



# 「クレーム対応実践研修」～解決のためのコミュニケーションスキル

## 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)
- 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30年12月11日(火)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も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31年2月7日(木)までに、同文面でお知らせする指定銀行口座へお振込みください。なお、振込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」TEL 011-221-3984
- 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)  
TEL 011-820-3122 FAX 011-820-3220  
お電話でのお申し込みにつきましては、  
平日9:00～17:00となります



※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

平成31年 2/13 「「クレーム対応実践研修」～解決のためのコミュニケーションスキル」 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。