



「クレーム対応実践 オンライン研修」

～解決のためのコミュニケーションスキル

令和
4年

9月9日

オンラインセミナー

日 金 9:30~16:30

受講料: 5,000円

定員: 36名 ※1企業から3名まで



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



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、継続的な顧客となつていただけるチャンスです。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ディスカッションなどで一緒に考えながらより理解を深めます。

カリキュラム

オリエンテーション

1. クレームとは

発生の要因と背景

2. クレームの基本的な考え方

その声は「苦情」？ / お客様の心理を考える

3. クレーム対応のための基礎知識

一次対応の大切さ / 謝罪・共感の言葉

4. 対応力を磨く

コミュニケーションの基本の再確認 / 聴き方・訊き方・伝え方
「お客様に向き合う」ということ

ケーススタディ

※ブレイクアウトルーム (Zoom のグループワーク機能) でのディスカッションを適宜取り入れながら実施いたします。(状況により内容を変更する場合があります)

講師紹介



コーディネアル・スタッフ
接遇マナー
コンサルタント

おかべ さちこ
岡部 祥子 氏

北海道生まれ。市立札幌旭丘高等学校・北星学園大学卒業後損害保険会社に勤務。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年コーディネアル・スタッフに所属。得意分野は人と人が気持ちよく関わっていくためのコミュニケーションと人の強みにフォーカスすること。ビジネスマナーや電話対応、店舗やコールセンターなどの対応診断、学生への面接指導などにも取り組んでいる。またエッセンシャルオイル上級スタイリストとしてからだやこころの面からも働く人々を応援している。

お申込・
お問合せ

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 札幌市産業振興センター

TEL.011-820-3122 FAX.011-820-3220 e-mail. seminar@sapporosansin.jp

主催：一般財団法人さっぽろ産業振興財団 後援：札幌市

ホームページからのお申し込みが便利です。

札幌市産業振興センター 検索

中小企業経営セミナー 検索



詳しくはお電話でお気軽にどうぞ 平日9:00~17:00

「クレーム対応実践オンライン研修」 ～解決のためのコミュニケーションスキル

募集要項

受講対象 札幌市及び近郊の事業所にお勤めの方 など

定員 36名 ※1企業から3名まで

受講料 5,000円 振込期日 令和4年9月1日(木)
(「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。

受講形式 オンライン(ZOOM)

受付開始日 令和4年7月11日(月)午前9時

申込方法 札幌市産業振興センターホームページからお申込みください。

<https://seminar.sapporosansin.jp>

※メールアドレスはお間違いのないようにお願いします。
※迷惑メールの対策などでドメイン指定を行っている場合、メールが受信できない場合がございます。[@sapporosansin.jp]を受信設定してください。

申込ページ



入金方法 ホームページからのお申し込み受理後、「受講料のご案内を」を登録いただいたメールアドレス宛にお送りいたしますので、令和4年9月1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いただくこととなります。なお、“利用券”は別途、「さっぽろ産業振興財団 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

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)後の他のセミナーへの「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。

受講環境について

本セミナーは、「Zoom」によるオンラインセミナーで、インターネットにて配信いたします。お申込みいただいた方へ開催日前日までに受講用URLを申込み時に登録されたメールに配信いたしますので、インターネット環境の整ったパソコンもしくはタブレット端末からご受講ください。その他諸条件は下記の通りです。

(1)Zoomソフトが必要です。

- ・Zoomを初めて利用される方は、下記URLからダウンロード(無料)が可能です。
<https://zoom.us/download>
- ・手順については、以下ページで詳しく解説していますのでご参照ください。
<https://zoom-japan.net/manual/pc/zoom-pc-app/>

(2)事前の動作確認等について

音声等の動作確認(使用されるパソコン・タブレット端末等のカメラ及び音声設定等)及びZoomの基本操作等は各自にて受講前に確認しておいてください。

*本セミナーの申込時にいただいた情報(個人情報含む)は、本セミナー主催者及び共催者によるセミナーの実施・運営への利用、及び関連するセミナー等の情報提供時に利用させていただきます。

ホームページからお申込みください。
<https://seminar.sapporosansin.jp>