



クレームの心得！ 納得いただくクレーム対応 ～事例から学ぶクレームの対応手順～

令和 5 年

7 月 5 日 水

9:30～16:30

受講料: 7,000円

定員: 40名

講師紹介



mentor.O 代表
国家資格 2 級キャリア
コンサルティング技能士
米国 NLP 協会認定
プラクティショナー
北海道医療大学非常勤講師
かの さとこ
管野 智子 氏

大手通信会社の教育担当、経営コンサルタント会社を経て平成 20 年よりフリーランスのキャリアコンサルタントとして活躍。各企業の社員教育・採用業務代行や人材育成研修・外国人のキャリアコンサルティング等多方面で活躍。ビジネスマナーやコミュニケーション・クレーム・メンタルヘルス研修ほか、キャリアコンサルタント養成講座の講師、大学の非常勤講師等、幅広い分野で活動中。年間 110 件以上の研修を実施。



こんな人におすすめ

若手層・中間層・管理職層・クレーム対応の手順を学びたい方



研修のねらい

さまざまなクレーム対応を行う際に必要となる基礎知識や全体的な手順を理解し、クレーム対応に必要な「聴く力」「判断力」「適応力」を鍛えます。また、種類別対応、顧客心情を学び、苦手意識の克服を目指します。



カリキュラム

- 「苦情」と「クレーム」の違い
～その後を左右する、それぞれの初期対応を知る～
- クレームになるまでの人の心理を知る
～クレームの裏にある顧客心理とは～
- クレーム対応の流れ・基礎対応
～フローチャートを使い対応手順を知る～
- 顧客の心情を捉える「聴く力」、状況別での「判断力」を鍛える【個人ワーク】
- タイプ別対応、NG 言葉と効果的な言葉
- クレーム事例から対応を考える
～実際の複数事例から対応ポイントを見極める～
【グループワーク】

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

011-820-3122 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

ホームページからお申し込みください。

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どうぞ 平日9:00～17:00

クレームの心得！納得いただくクレーム対応 ～事例から学ぶクレームの対応手順～

受講対象 札幌市及び近郊の中小企業にお勤めの方 など

定員 40名

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

セミナー会場 札幌市産業振興センター1階(技能訓練棟)
セミナールーム9

受講料 7,000円 振込期日 令和5年6月30日(金)

※原則、受講料の払い戻しはできません。
※「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。
※1企業3名以上で申込の場合は、1名につき1,000円割引になります。

受付開始日 令和5年5月10日(水)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。



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」をメールでお届けしますので、
令和5年6月30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みください。
なお、振込手数料はご負担願います。

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。

※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。

さっぽろ産業振興財団YouTubeチャンネルのお知らせ

さっぽろ産業振興財団のYouTubeチャンネルでは、中小企業の皆さまのビジネス展開に役立つ情報をお届けしています。

中小企業の人材確保や総務、人事、労務に役立つ情報として、社会保険労務士等の専門アドバイザーによるオンラインミニセミナーを月2本公開しています。

オンラインミニセミナーは、労働法のワンポイントや法改正への対応など、皆さまにぜひ知っていただきたいタイムリーな情報をお伝えしております。各パート10分～20分程度でご視聴いただける動画となっておりますので、ぜひご覧ください！

このほか、DXをテーマとする動画も公開していますので、併せてご覧ください！

視聴用ページ



※車でお越しの場合は、駐車場(有料)をご利用ください。