



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 6 年

7 月 18 日 (木)

9:30～16:30

受講料: 7,000 円 (税込)

定員: 40 名 (先着順)

講師紹介



menter.0 代表
北海道医療大学非常勤講師

かの 管野 さとこ 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。

【資格】

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



こんな人におすすめ

若手層・中間層・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す研修。



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 【グループワーク】
～実際の複数事例から対応ポイントを見極める～

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

011-820-3122 seminar@sapporosansin.jp

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にご連絡ください 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

セミナー会場 札幌市産業振興センター2階(産業振興棟)
セミナールームC

受講料 7,000円(税込)
振込期日 令和6年7月12日(金)

- ・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。
- ・セミナー受講者が「さぽーとさっぽろ」会員の場合、1名につき1,000円の割引対象になります。
※受講日までに「さぽーとさっぽろ助成券」を郵送またはご持参ください。
- ・原則、受講料の払い戻しはできません。



※車でお越しの場合は、駐車場(有料)をご利用ください。

受付開始日 令和6年5月15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6年7月12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。

さっぽろ産業振興財団では中小企業の支援を目的に
人材育成セミナーを開催しています。

近日開催予定セミナー

- 9/11 (水) (有料) コミュニケーション力向上講座
- 9/19 (木) (有料) 経営者のための決算書の読み方・経営計画書講座

その他、様々なセミナーを開催しております。詳細は上記のQRコード、または札幌市産業振興センターホームページをご覧ください。