

クレーム対応 研修

対象	クレーム・苦情対応で、このような悩みをお持ちの方 ・手順から学びたい ・スキル向上を図りたい ・どう対応してよいのか分からない ・お客さまにご納得いただく対応が難しいと感じている
概要	クレーム・苦情が発生したときは、初期対応と呼ばれる 第一段階での対応 が極めて重要です。 お客様の気持ちを理解し 、対応にあたって求められる 心構えと対応のスキルの基本 を学びます。 電話での対応、対面での対応など、 場面ごとの対応力 を磨きます。 クレーム・苦情への 組織としての対応力と個人としての対応力 、双方の向上を目指す研修です。
開催日程	9:30 開始～16:30 終了予定（昼休み：12:00～13:00） 1 オリエンテーション 2 クレームはなぜ起こるのか 原因を探る 3 クレームの具体的な対応方法 4 視点を変えるークレームのパターンを理解する 5 演習ケーススタディでクレーム対応のスペシャリストに 6 まとめ
開催日程	1月24日(水) (定員 25名)
会場	東京都職業能力開発協会 4階A 千代田区内神田 1-1-5 東京都産業労働局神田庁舎 4階（大手町駅徒歩5分、神田駅・小川町駅徒歩10分）
講師プロフィール	ひらい みちこ 平井 美知子 日本航空(株)出身。専門学校講師、医療機関にて顧客サービス・各職種研修を経て、医療系グループにて研修インストラクター他、企業研修、大学にてキャリア教育に従事。 産業カウンセラー/キャリアコンサルティング技能士2級、心理相談員、社団法人国際パフォーマンス教育協会認定エグゼクティブパフォーマンスインストラクター、アンガーマネジメントファシリテーター、叱り方インストラクター、ハラスメント防止アドバイザー。
受講料 (1名様・税込)	会員事業所 ¥11,000 (税抜¥10,000) (当協会の会員制度にご加入いただいている事業所) 一般事業所 ¥17,000 (税抜¥15,455) (上記以外の事業所)
募集期間	12月19日(火) 12時 締切 ・応募者多数の場合は 当協会会員優先の抽選 となります（先着順の受付ではございません）。 ・応募が少ない場合は、開催中止となることがございます。 ・お申込は、 1社6名様まで でお願い致します。 ・受講の可否については、締切後数日中にご連絡致します。 ・締切後の受講お申込は、定員に空きがある場合に限り随時お受け致します。空き状況は電話にてお問合せ下さい。
お申込み方法	当協会のお申込用 <u>Webサイトよりお申し込みいただく方式</u>に変わりました。 お申込には、Webサイトへのログイン情報の登録手続きが必要です。 ●登録手続きがお済みの事業所様 →サイトへログインいただき、お申込内容をご入力ください。 お申込用 Web サイト https://tokyo-vada.azurewebsites.net/ ●登録手続きがお済みでない事業所様 →まず ログイン情報の登録手続き をお願い致します。手続き方法は、 こちら をご覧ください。
その他	・受講確定後のキャンセルは、 開催初日の10営業日前 （当コースでは 1/10(水) ）までにお申出の場合に限り、お受け致します。 これ以後にお申出の場合、受講料は返金致しかねます(全額を申し受けます) ので、ご注意下さい。 ・内容・日程・会場・定員・担当講師等は、変更となる場合がございます。
お問合せ	東京都職業能力開発協会 〒101-8527 東京都千代田区内神田 1-1-5 東京都産業労働局神田庁舎 5階 振興課 ☎03-6631-6051 ホームページ https://www.tokyo-vada.or.jp/