

会員各位

主催 社団法人 石巻法人会
後援 (株)日本マネージメント・リサーチ

〔経営者・幹部、各部門担当者講座〕

復興支援事業

～クレーム解決術を身につけて生涯顧客を創造する～
『実践！クレーム対応力の向上を目指して！』

〔開催要項〕

【日 時】 平成 24 年 2 月 23 日 (木)
13:30～17:00 (質疑応答含む)

【会 場】 石巻グランドホテル(石巻市千石町2-10)

【受講料】 会員 1 人につき 無 料 (テキスト代含む)
非会員 " 5,000 円 (テキスト代含む)



【申込方法】 裏面申込書に必要事項をご記入の上、FAXにて下記法人会宛にお申込下さい。
なお、受講料は当日受付にてお支払い下さい。

(社) 石巻法人会 : 石巻市開成 1-35 (石巻ルネッサンス館 1F 内)
TEL 0225 (93) 6704
FAX 0225 (93) 6705

◆◆ 参加のおすすめ ◆◆

クレームは、固定客を増やす「宝の山」となり得るものです。対応ひとつでリピーターへ早変わりするものです。また、良き「宣伝マン」として売上アップに貢献してくれます。

クレーム対応の問題は、「金銭」、「恨み」、「本当の苦情」と何を目的にしているのかを見極める点です。クレームを知る事で、クレームは減り、その処理時間が減ります。みなさんの意識の転換が『生涯顧客』を運んでくれます。

今回の講座では、クレーム発生時の解決策と防止策、そして、そのクレーム顧客を生涯顧客(ロイヤルカスタマー)に変える、まごころのクレーム解決術をいくつかの事例を通して学んでいただきます。奮ってご参加下さい。

※講座内容・申込書は裏面をご覧ください。

〔主な講座内容〕

1. クレームの種類と原因を分析する
 苦情、単なる我儘、忠告、クレーマー、サイレントクレーマーの違いについて / クレームの対象となるもの / 発生原因を分析する
2. 身近な事例に学ぶ
 - ①事例…【苦情】 食品に異物混入、商品の損傷、従業員の電話対応
 【単なる我儘】 取り替えてほしい、要らなくなったので返品
 【忠告】 設備・施設・サービス関連
 【クレーマー】 食べたら体調崩した、縫いぐるみに針が入っていた
 【サイレントクレーマー】 等
 - ②クレーマーのタイプ / ③クレーマーを創ってしまうケース(事例)
3. 対応のポイントはこれだ
 - ①対応の基本 / ②受ける時の言葉遣い / ③受ける時の態度 / ④メラビアンの法則 / ⑤勢いの消失
4. 事後の処理と再発防止策について
 - ①事後処理の仕方 / ②未然防止策
5. クレームのお客様をファンにしまう

★講師紹介 **山田 泰造氏** (株)日本マネージメント・リサーチ 講師)



人財教育アシスト 育成コンサルタント

企業人合同研修所で 23 年間、指導教官を経験して独立。多くの業界で人財育成を経験。中小企業の営業・営業管理者・ビジネスマナー・クレーム対応研修などの人財活性化支援や大学での新入社員ビジネスマナー講座など、活躍は多岐にわたる。

..... 切り取り線

『実践！クレーム対応力の向上を目指して！』申込書 (2/23)

平成 24 年 月 日

(社)石巻法人会 御中

(FAX. 93-6705)

事業所名 _____

TEL _____

—

FAX _____

—

所在地 _____

所属・役職	受講者名	所属・役職	受講者名

【個人情報の取扱いについて】

お申込み時にお預かりした個人情報につきましては、本事業に関する確認・連絡、併せて参加者名簿の作成に使用させていただきます。また、(社)石巻法人会で厳重に管理し、会員データの保全や各種案内に使用させて頂く事がございます。個人情報の確認、訂正または削除を希望される場合は事務局までご連絡下さい。