



# クレーム対応力 向上セミナー

日時 ▶ 2019年 **11月15日** (金曜日)

午前9時30分～午後4時30分

会場 ▶ **ウインクあいち**(愛知県産業労働センター)

あいち労働総合支援フロア(17階)セミナールーム  
(名古屋市中村区名駅四丁目4-38)

受講料 ▶ **10,000円** (消費税込)

講師 ▶



株式会社 話し方教育センター  
専任講師

**喜山 志津香 氏**

## 講 義 内 容

### 1. クレーム対応者としての基本姿勢

\*クレームの捉え方 \*クレーム対応のスタンス  
【演習】「クレーム対応の事例収集」

### 2. クレーム対応の中心スキル

\*クレーム解消への流れとポイント \*対応を先導する対話技術  
\*対応場面での表現の原則

### 3. 説明を聞いてもらうためにも聞く

\*全身傾聴のすすめ \*質問による状況把握の技法  
【演習】「クレーム対応の実際」

### 4. 必要な説明や解決策の提示に必要なスキル

\*理解を引き出す説明のしかた  
\*納得を得る説得の技術

### 5. さらにクレーム対応力を高めるために

\*まとめ

クレーム対応に効果的なコミュニケーション技術を学び、クレーム対応のスキルを身につけませんか。適切なクレーム対応は、企業等の顧客サービス向上の重要課題です。この講座では、クレームの理論と実際を学び、事例研究やクレーム場面を想定したロールプレイングによりクレーム対応力を身につけます。場面別では、電話、対面、タイプ別では、激情型、理論型、不当要求型、支離滅裂型などへの対応策を学びます。

## お申込み・問合せ

公益財団法人  
**愛知県労働協会 労働教育グループ**

ウインクあいち 17階

〒450-0002 名古屋市中村区名駅四丁目4-38

TEL : 052-485-7154

E-mail : bunka@ailabor.or.jp

http://www.ailabor.or.jp/

★受講ご希望の方は、下記申込書に必要事項をご記入の上、郵送又はFAXにてお早めにお申込みください。また、ホームページからもお申込みいただけます。後日、受講証、連絡事項、受講料振込用紙等をお送りします。お申込み後2週間を過ぎても受講証が届かない場合は、お手数ですが左記連絡先まで確認をお願いいたします。

主 催 公益財団法人 愛知県労働協会

後 援 愛知県・愛知県労働者福祉協議会

お申込みは切りとらずA4のままFAXでお送りください。 **FAX 052-583-0585**

## クレーム対応力向上セミナー 受講申込書

受講者氏名	フリガナ		連絡者及び連絡先住所 (勤務先・自宅) ○印をつけてください	
	性別	年齢	住所	TEL
			(日中連絡のつく番号をご記入ください)	
	フリガナ		会社名/団体名	連絡者氏名
		部署名	愛知県労働協会からのメールマガジンの配信について (希望する・希望しない・登録済み) ○印をつけてください	
性別		年齢	E-mail	

※受講申込み頂きました個人情報(氏名・住所等)は、お問合せや案内文書の送付、返信、本人確認のためのみに使用させていただきます。これらの目的以外には、一切使用しません。(協会個人情報保護規程第4条に基づき取り扱います。)