

# 絶対に失敗しないクレーム解決術

明日から、クレマーをリピーターに変える！



クレームや苦情は必ず発生するものです。しかし、その対応次第で、その後の状況が全く違ってくるといいます。取引自体がなくなってしまうか、反対にトラブルやクレームをきっかけに自社の優良顧客へ成長していくかでは大きく違います。つまり、クレーム対応は、企業が成長していく中でとても重要な要素と言えるのです。

しかし一方で、クレーム対応は不安やストレスの増大、モチベーションの低下という弊害ももたらします。このセミナーでは、この不安やストレスの増大、モチベーションの低下などの原因となるクレーム顧客の心理状態を理解していただき、その上で、顧客に誠意を持って対応できる冷静な対応力や迅速な判断力を身につけていただきます。

## 講師プロフィール



前田京子氏

Leap Creation  
前田京子事務所代表  
人材育成コンサルタント  
心理カウンセラー

阪神淡路大震災をきっかけに心理カウンセラーになることを決意。2001年前田京子カウンセリング事務所設立「人・自分生き活き～命の発揮～」 「コミュニケーションをシフトして22世紀に命をつなぐ」を理念にその人の可能性を引き出す実践的スキルの提供と最新のコミュニケーションの観点、実践を個人・企業・組織に向けて提供している。「年に1度はメンタルヘルスチェックをしよう」と、メンタルヘルスチェック推進を働きかけると共に、「うつは薬で治らない」と生活習慣指導、QOL推進を提唱。人材育成・情緒教育的な講座を実践的な話術で展開している人気講師。現在、BSTVアニメ女子部に出演中

## 主な講義内容

1. **まずはお客様の話をしっかり聴きましょう！**
  - ・クレーム対応の基本
  - ・まずはお客様の不満をしっかりと聞くこと
2. **対応中に心がけたいこと**
  - ・どう対応すればいいのか？
  - ・禁句や対応を知ることでお客様の不満を解消する
3. **理由と改善策は必ずセットで**
  - ・今後の改善策もセットにして伝えることで、お客様の不満感を軽減させる
4. **「怒り」を「感謝」に！**
  - ・迅速対応で信頼・信用を勝ち取る
  - ・解決策を迅速に実行することが最重要ポイント

日時

平成30年10月16日(火)  
午後7時 ~ 午後9時

会場

山形村商工会館  
東筑摩郡山形村2025-8  
TEL: 98-2200

主催

ちくま野商工会青年部

受講料

無料

下記申込書に必要事項を記入のうえ、切り取らずFAXにてお申し込みください。

FAX: 98-4004

FAX: 98-4004(山形村商工会)

お申込日(平成30年 月 日)

事業所名	
住所	TEL ( ) - FAX ( ) -
参加者名	参加者名