

クレーム対応の極意を学ぶ

実施日 2024年8月21日(水),22日(木)  
 (応募締切日 2024年7月17日 8月7日必着)

締切延長しました！  
 受講者募集中です

企業の皆様におすすめ！  
 問題解決シリーズ

クレーム対応で悩んでいる方に  
 当セミナーをお薦めします。

■こんな人に向けています。

- ・営業職の方
- ・対人関係で悩んでいる方
- ・コミュニケーションのスキルアップをしたい方



■セミナーの概要

セミナーNo	1104	実施場所	産業技術短期大学校(最寄駅:相模鉄道「二俣川駅」)
内容	クレーム対応に関する「誤解」によって生じる対応時のトラブルを予防するため、コミュニケーション理論に基づいた実践的な対応方法を学びます。	実施時間	8:50~16:10
		定員	25名(応募多数の場合は抽選)
カリキュラム概要	1.クレームについての基本を学んでみよう 2.グループ内での意見交換をしてみよう 3.様々なお客様、対応者がいます 4.最初の出会いの大切さを体験してみよう 5.やってはいけない10か条 など	受講料	6,200円
		使用教材 使用機器 など	■使用テキスト プリント等、配布します。

■申し込み方法

電子申請( <https://www.pref.kanagawa.jp/docs/xa4/seminar/index.html> )  
 または、往復はがきによりお申込みください(はがき1枚につき1名)



■その他

- ※応募状況・荒天等により中止となる場合があります。また、定員、実施日、開催時間の変更あるいは実施時間を延長、短縮する場合があります。
- ※テキストが必要なセミナーの場合は、各自であらかじめ購入していただきます。なお、テキスト代は受講料とは別にご負担いただきます。
- ※個人情報については、「神奈川県個人情報保護条例」により取り扱い、セミナーに関する業務以外に使用することは一切ありません。

往復はがきの記入方法

(返信面) 切手 あなたの ①郵便番号 ②住所 ③氏名 (裏面は白紙のまま)	(往信面) ①ご希望のセミナーNo. ②セミナー名 ③あなたの住所 ④あなたの氏名とよみがな (一枚につき1名) ⑤日中の連絡先と電話番号 (勤務先、携帯電話等) ⑥現在の仕事の職種 (例:製造業) (裏面は短大校の住所・校名を記載)
--	---

問合せ・往復はがきでのお申し込み先

神奈川県立産業技術短期大学校 B スキルアップセミナー担当  
 〒241-0815 横浜市旭区中尾2-4-1 045(363)1234

詳しくはホームページをご覧ください。

<https://www.kanagawa-cit.ac.jp/seminar/>



## クレーム対応の基本

まずは相手の言い分を十分に『聴く』ところから始まる

- ◆相手の言い分に、何ら疑問を挟まず、ありのままに受け容れる
- ◆クレームのお申し出は消費者の権利
- ◆お互いの信頼関係が構築されて初めて本音が出てくる（当セミナーテキストより）

## 当セミナーの大まかな流れ

- I. オリエンテーション  
「本日の研修の流れ」「本日の研修の狙い」  
「研修を受講するにあたっての約束事」「自己紹介」
- II. 講話 1 「クレーム対応の基本」  
トレーニング「『繰り返し』の練習」  
「なぜ、クレームを言うのか？」
- III. プチ・ロールプレイング  
「実際に基本を実践してみよう」
- IV. 講話 2 「ハードクレーム対応」
- V. 講話 3 「ハードクレーム対応」
- VI. 意見交換 「見えてきたこと、まだ見えないこと」

## ビジネススキル系・生産管理系のセミナー

日ごろの仕事にプラスになる26講座のセミナーをご用意しています。  
次のセミナーは、近日中に開催される講座です。

No	講座	定員	締切日	実施日
1107	職場の問題把握と解決・改善の進め方	25	8/28	10/2(水),3(木)
1108	課題解決を効率化するスキルの養成講座	25	9/4	10/9(水),10(木)
1116	我が社のオリジナル研修体系	25	9/25	10/30(水),31(木)