

クレーム対応研修

研修効果

クレームの原因やクレーム対応策、防止策を学ぶことができます
 ロールプレイングでクレームを体感し、実践に備えることができます
 クレームを防止する業務改善まで落とし込むことができるようになります

対象

新入社員、若手社員、リーダー、新任管理職、営業職、販売職、MR
 各種窓口、病院/介護関連、士(師)業、コンサルタント

適正人数

5名～15名程度

費用

200,000円／1日～ ※消費税別途

研修のポイント

- ・ 怒りのマネジメント
- ・ アクティブリスニング
- ・ アサーションスキル

タイムスケジュール

カリキュラム

09:30

- I オリエンテーション／受講生相互紹介
 II クレームとは
 (1) クレームの本質
 (2) クレームとコンプレインの違い
 III 顧客コミュニケーション
 (1) 脳と感情とコミュニケーション
 (2) 怒りとは何か？なぜ、人は怒るのか？

12:30

【 昼 食 】

13:30

- IV 聴くこと、伝えること
 (1) アクティブリスニングとアサーション
 V クレーム対応ロールプレイング
 (1) ロールプレイングとは
 (2) ケース(課題)検討、個人、ディスカッション
 (3) 講師見本
 (4) ロールプレイング実践
 (5) 講師コメント／振り返り
 VI 各職場への業務改善ディスカッション

17:30

- VII 質疑応答／まとめ