

## コールセンタースタッフのための研修 CCAJスクール

《オンライン研修 開催決定！！》

# クレーム対応講座（基礎編）

～お客様の信頼を倍増するためのクレーム対応の基本を学ぶ～

開催日時： 2020年12月11日(金) 10:00～17:00 <1日間コース>

開催形式： オンライン研修(Zoom ミーティングを使用)

お客様からのクレームに苦慮している企業は少なくないにもかかわらず、その後クレーム内容を分析して実際に役立てるところまでは至らないのが現状です。

本講座では、クレームの原因と対策を検証・策定し、お客様の物理的ニーズのみならず、心理的なニーズを満たす対応方法をご指導いたします。受講生の皆様が企業の即戦力としてご活躍いただけるよう、お手伝いいたします。

### ■この講座を受講すると・・・

1. クレーム対応のスキルを強化することにより、解決できなかったクレームの解決策の糸口を見出すことができます。
2. 他の受講者とのグループワークにより、他企業間での情報交換の場として活用できます。
3. 自社内でのロールプレイングと違い、講師や他の受講者からアドバイスをもらうことで、新しい気づきや改善策を得ることができます。
4. ロールプレイングでお客様役を演じることで、お客様の心理を知ることができます。

### ■受講対象者

現在クレームの対応をしている方、エスカレーションされてきたクレームの対応をしている方  
クレーム対応の指導を担当している方、クレームの対応方法をスクリプトに活かしたい方 など

### クレーム対応講座(基礎編) 受講申込書 (申込先 FAX:03-5289-8892)

会社名				<input type="checkbox"/> 会員 <input type="checkbox"/> 一般
責任者			部署・役職	
住所	〒			
TEL			E-mail	
受講者		部署・役職 / E-mail		
		部署・役職		
		E-mail		
Zoom アプリ	使用する <input type="checkbox"/>	使用しない <input type="checkbox"/>	接続テスト	希望する <input type="checkbox"/> 希望しない <input type="checkbox"/>
		部署・役職		
		E-mail		
Zoom アプリ	使用する <input type="checkbox"/>	使用しない <input type="checkbox"/>	接続テスト	希望する <input type="checkbox"/> 希望しない <input type="checkbox"/>

◎ お申し込みは可能な限り、**2020年11月24日(火)**までにお願い申し上げます。

※ ご記入いただいた情報をもとに、受講者一覧を作成します。なお、受講者一覧は講師及び全受講者に配布します。

※ 今後、当協会から各種ご案内をお送りする場合がございます。

【一般社団法人日本コールセンター協会】

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 35 アキマビルディング 2 4F

TEL(03)5289-8891 FAX(03)5289-8892 URL [https://ccaj.or.jp/cscaj\\_school/index.html](https://ccaj.or.jp/cscaj_school/index.html)

## 講師

中尾 知子氏 ㈱JBM コンサルタント 執行役員 主席講師

現在、株式会社 JBM コンサルタント 専属主席講師として、さまざまな業種の企業・団体に講演や研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。またリーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。

## 定員

16名(定員になり次第締め切らせていただきます)

※ 申込が10名に満たない場合は、中止とすることがあります。中止の場合は2020年11月24日(火)までにご連絡いたします。お申込はお早めをお願いいたします。

## 受講料

CCAJ会員 : 16,800円/1名(+消費税)

一般 : 24,000円/1名(+消費税)

※オンライン研修特別価格

## 申込方法

①FAX(表面の受講申込書に必要事項記入)

②WEBサイト([https://ccaj.or.jp/ccaj\\_school/index.html](https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html))

※ キャンセルの場合は2020年11月24日(火)までにご連絡下さい。それ以降はお受けいたしかねます。

## 支払方法

請求書による銀行振込方式。請求書は講座の開催確定後に送付いたします。

## タイムテーブル <スーパーバイザーの仕事術>

時間	内容
10:00	オリエンテーション <b>1. コールセンターにおけるクレームの原因を考える</b> <ul style="list-style-type: none"><li>企業イメージとクレーム量のバランス、クレームを生む「ギャップ」、クレームを大きくする3つの問題点</li><li>クレームの種類、クレーム対応プロセスを考える、対応のプロセス</li></ul> <b>2. お客様の心理を読み取る(爆発→納得→満足の裏側)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>お客様の心理を読み取る=お客様の自尊心を傷つけない</li><li>お客様が要求する心理</li></ul> <b>3. クレーム対応の基本</b> <ul style="list-style-type: none"><li>クレーム対応の基本を考える</li></ul>
12:30	昼食
13:30	<b>4. 言葉と表現力を磨く(対応は言葉と声の表現が命)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>クレーム時に気を付けたい話し方</li></ul> <b>5. ロールプレイング</b> <ul style="list-style-type: none"><li>会話に必要なプロセス、グループワークの手順、物理的ニーズと心理的ニーズを満たす</li></ul> <b>6. まとめ</b>
17:00	終了

- 休憩は適宜とらせていただきます。
- 既定時間を出席された方には、修了証を後日お送りいたします。

【CCAJ スクール オンライン研修について】 ※Web 会議ツールは「Zoom」を使用いたします。

### ●事前準備いただくモノ・コト

- ・インターネット環境(必須)、パソコンは1人1台(必須)、WebカメラまたはPC内蔵カメラ(必須)
- ・イヤホンまたはヘッドセット(必須)

※(Zoomはアプリ・ブラウザのどちらも使用可、機能やディスカッションのしやすさ等から「Zoomアプリ」を推奨。)

### ●受講環境

- ・受講する際は話しても周りに迷惑のかからない場所や静かな場所からの受講をお願いいたします。

### ●その他

- ・研修で使用するテキストは事前に送付いたします。
- ・事前に受講環境の確認のため接続テストを行いますので、研修当日は安心して受講いただけます。
- ・研修当日は、終日サポート役が待機しているため、回線が途切れるトラブルにも対応いたします。