

# 会社・お店の魅力向上につながる クレーム対応術強化セミナー 動画公開のお知らせ

配信  
期限

令和 5 年 3 月 31 日 (予定)

▶ 滋賀県中央会 オンライン動画

検索

動画8本各10～20分程度



近年、顧客が悪質クレマー化する「カスタマーハラスメント」が深刻化していることがメディアで取り上げられる中、クレーム対応は全ての業種に求められるスキルの一つとなっています。

一方で、顧客の意見を真摯に受け止め対応することにより、顧客との強い信頼関係を築き上げることも可能です。

本セミナーでは、クレームの本質や初期対応の注意点、さらにはクレームを未然に防ぐ組織づくりなど、クレームへの対応術を7つのステップに分けて幅広く紹介し、組織対応力の強化、ひいてはお店の魅力向上の機会となることを目的としたセミナーを動画にまとめ公開しましたので、お知らせいたします。経営者の方も現場の従業員の方も是非最後までご視聴ください。

## 主な講演内容

- |  |                                |
|--|--------------------------------|
| 01 研修の全体像とステップ①対応手順<br>～正しい初期対応の手順とは?～ | 05 ステップ⑤立ち位置<br>～見えない心情理解とは?～  |
| 02 ステップ②心情理解<br>～何を意識し、どのような行動が必要なのか?～ | 06 ステップ⑥ルールの解釈<br>～正しい電話対応とは?～ |
| 03 ステップ③2次感情<br>～困惑から怒りへ～              | 07 ステップ⑦悪質化の原因<br>～組織での取組み～    |
| 04 ステップ④線引き<br>～悪質クレマーへの対応～            | 08 まとめ<br>～組織対応と企業の成長～と質疑応答    |

講師

Risk Lab (リスクラボ)

代表

金田 知博 氏



(空き時間にお気軽に！  
タブレットやスマホでも  
ご覧になれます(申し込み不要))

【プロフィール】

1957年福岡生まれ。クレームの初期対応から悪質クレマーまでを、カウンセリングの対応スキルで解決するクレマー対応の専門家。クレーム産業と言われる住宅業界で設計・施工から営業に従事。さらに人事・総務・法務から経営までに携わる。退社後、1000件以上の対応実績力をもち、クレマーから世の中の企業と社員を守ることを志し、独立。カウンセリングのスキルを加え、従業員のメンタル面まで考慮した組織づくりも得意としている。

お問い合わせ

滋賀県商店街振興組合連合会 (滋賀県中小企業団体中央会内) 担当: 北川  
大津市打出浜2番1号 コラボしが21 5階  
TEL 077-511-1430 FAX 077-502-0111