

# クレーム対応力向上セミナー

日時 令和2年 **11月13日** (金)

9:30～16:30

会場 **ウインクあいち** (愛知県産業労働センター)  
あいち労働総合支援フロア (17階) セミナールーム  
名古屋市中村区名駅四丁目4-38

受講料 **10,000円** (消費税込)

講師



株式会社  
話し方教育センター

専任講師  
依光 朋子 氏

## 講義内容



### 1.クレーム対応者としての基本姿勢

- クレームの捉え方
- クレーム対応のスタンス  
〈演習〉「クレーム対応の事例収集」

### 2.クレーム対応の中心スキル

- クレーム解消への流れとポイント
- 対応を先導する対話技術
- 対応場面での表現の原則

### 3.説明を聞いてもらうためにも聞く

- 全身傾聴のすすめ ●質問による状況把握の技法  
〈演習〉「クレーム対応の実際」

### 4.必要な説明や解決策の提示に必要なスキル

- 理解を引き出す説明の仕方 ●納得を得る説得の技術

### 5.さらにクレーム対応力を高めるために

- まとめ

クレーム対応に効果的なコミュニケーション技術を学び、クレーム対応のスキルを身につけませんか。適切なクレーム対応は、企業等の顧客サービス向上の重要課題です。この講座では、クレームの理論と実際に学び、事例研究やクレーム場面を想定したロールプレイングによりクレーム対応力を身につけます。

## お申込み・お問合せ

公益財団法人

**愛知県労働協会 労働教育グループ**

〒450-0002 名古屋市中村区名駅四丁目4-38 (ウインクあいち17階)

TEL : 052-485-7154 FAX : 052-583-0585

E-mail : bunka@ailabor.or.jp http://www.ailabor.or.jp/

受講ご希望の方は、下記申込書に必要事項をご記入の上、郵送又はFAXにてお早めにお申込みください。また、ホームページからお申込みいただけます。後日、受講証、連絡事項、受講料振込用紙等をお送りします。なお、お申込み後2週間を過ぎても受講証が届かない場合は、お手数ですが左記連絡先まで確認をお願いいたします。

主催 公益財団法人 愛知県労働協会

後援 愛知県・愛知県労働者福祉協議会

お申込みは切りとらずA4のままFAXでお送りください。 **FAX 052-583-0585**

## 令和2年度 クレーム対応力向上セミナー 受講申込書

J24

受講者氏名	フリガナ		連絡者及び連絡先住所 (勤務先・自宅) ○印をつけてください	
	性別	年齢	〒	住所
			TEL	(日中連絡のつく番号をご記入ください)
	フリガナ		会社名/団体名	部署名
		連絡者氏名		
		愛知県労働協会からのメールマガジンの配信について (希望する・希望しない・登録済み) ○印をつけてください		
性別	年齢	E-mail		

※受講申込み頂きました個人情報(氏名・住所等)は、お問い合わせや案内文書の送付、返信、本人確認のためのみに使用させていただきます。これらの目的以外には、一切使用しません。(協会個人情報保護規程第4条に基づき取り扱います。)