

甲府・八王子

2会場でお対面開催

理論だけでなく、事例を用いながら具体的に考えます

クレーム対応研修

ご好評につき
6月のオンラインセミナーの
内容に、さらに『カスハラ』
を加えてお届けします!!

セミナーのねらい

社会環境の変化とともにお客さまのニーズや価値観が多様化しています。このようななか、どうしても避けて通れないのがクレームです。しかし、多くの場合、クレームへの対応が属人的かつ場当たり的になってはいないでしょうか。

そこで、本研修では、クレーム対応に必要なスキルを体系的に学び、理論だけでなく、事例を用いながら具体的な対応方法をともに考えます。日々の業務でクレームの対応に悩んでいる方、どのように対処すればよいのか迷いがある方、クレーム対応を基礎から学びたい方、ぜひ本研修にご参加ください。

甲府会場

日時：2024年**11月13日**（水） 13:30～16:30
会場：山梨中央銀行昭和支店2Fセミナールーム
中巨摩郡昭和町飯喰1533-1（イオンモール甲府昭和西隣）

八王子会場

日時：2024年**11月15日**（金） 13:30～16:30
会場：山梨中央銀行八王子支店2F
東京都八王子市千人町2-4-8（JR西八王子駅北口徒歩2分）

甲府会場への
お申込みはこちら



※両会場とも
申込期限：11月1日(金)

八王子会場への
お申込みはこちら



プログラム

1. クレームに関する基本的事項

- ・ クレーム発生の主な原因とは？
- ・ クレームを起こさないために不可欠な接遇とは？

2. クレームを発生・発展させないポイント

- ・ クレーム対応の基本姿勢
- ・ クレーム対応に必要なコミュニケーションスキル

3. クレームの対処方法

- ・ 初期謝罪と共感の重要性
- ・ クレーム対応で使ってはいけない言葉とは？
- ・ クレーム対応に有効な三変ルール
～人・場所・時間を変える～
- ・ 電話によるクレーム対応のポイント
- ・ 悪質・不当クレーム（いわゆるカスタマーハラスメント）の対応

4. グループディスカッション

- ・ 具体的な事例でクレーム対応を考える

※進行状況等により順番や内容の変更が生ずる場合があります。

講師紹介

山梨中銀経営コンサルティング 人材開発事業部

※電話応対技能検定指導者級資格保有者は山梨県内で6名のみ、うち3名が当社職員



興石 雅之
人材開発事業部長。山梨中央銀行では、長年、営業店での推進活動、営業マネジメント、営業管理の業務に従事。管理職・中堅社員向け研修のほか、個人情報保護・コンプライアンス研修、営業職向け研修、ロジカル系研修などを担当。



佐藤 優
シニアコンサルタント。管理職、中堅社員向け研修のほか、コーチング研修などを担当。観光関連産業分野の経験もあり、総合旅行業務取扱管理者資格を有する。金融財政事情研究会、愛知産業大学にて特別講師も務めるなど実績多数。



西川 美紀
チーフコンサルタント。山梨中央銀行にて人材育成に携わるほか、CS推進担当として接客向上の指導経験を持つ。コーチング研修やハラスメント防止研修、現場調査など、幅広いコースに対応可、実績多数。電話応対技能検定指導者級資格※保有。



佐野 亜矢
コンサルタント。接客向上、クレーム対応、ハラスメント防止研修のほか、各種の研修講師も務める。山梨中央銀行のインストラクターとしての指導経験を持つほか、事務効率化、各種マニュアル作成などにも携わる。電話応対技能検定指導者級資格※保有。



樋川 貴子
コンサルタント。接客向上を中心に、電話応対、コミュニケーション研修のほか、各種の研修講師も務める。教員免許を保有しており、新人研修をはじめ、山梨中央銀行の各種研修で指導経験あり。電話応対技能検定指導者級資格※保有。

参加費

会員限定無料

定員

各会場先着50名
(※1社3名まで)

※申込期限後に定員に空きがある場合は、3名を超えて受講可能な場合がございますのでお問い合わせください。

こちらからお申込みできます

甲府会場へのお申込み



八王子会場へのお申込み



本参加申込書にご記入の上、FAXにてお送りいただくか、本リーフレット記載の申込み二次元コードからお申込みください。

お問合せ先

TEL : 055-224-1110
FAX : 055-224-2018
✉ : club@yamanashibank.co.jp
山梨ちゅうぎん経営者クラブ事務局

会員専用情報サイト < YCBビジネス情報Web >

<https://ycb.cns-jp.com/>



会場対面型セミナー受講にあたり、事前に以下の点をご確認ください

- セミナー開始時間10分前までに到着ください。
- お車でお越しの方は、各自近隣のコインパーキング等をご利用ください。
※駐車料金については、利用者のご負担となりますので予めご了承ください。
- 受講証等のご案内は、セミナー開催約1か月前から郵送いたします。お申込み後、受講証が届かない場合には、事務局までご連絡ください。
- 最少催行人数に満たない場合、セミナーの実施を中止することがございます。その場合、申込期限以降に電話等でご連絡します。

※両会場とも
申込期限：11月1日(金)

山梨ちゅうぎん経営者クラブ事務局 行

FAX 055-224-2018

受講申込書		クレーム対応研修			
会員番号 (9ケタ)				会社名	
住所 (受講証等送付先)	〒				
<input type="checkbox"/> 11/13(水) 甲府会場 <small>ふりがな</small> 受講者氏名	所属・役職名	<input type="checkbox"/> 11/15(金) 八王子会場 <small>ふりがな</small> 受講者氏名	所属・役職名		
連絡担当者		連絡担当者			
連絡担当者 所属・役職名		連絡担当者 所属・役職名			
TEL		TEL			

【個人情報の取り扱いについて】
ご記入いただいた内容は、参加者の方へのご連絡など、セミナーの運営に関するものみに使用させていただきます。また、講師に情報を開示する場合がございますのでご了承ください。セミナーの様子を写真撮影いたします。撮影した写真は本イベントの運営、会員さまへの案内資料などに使用し、その他の目的で使用することはありません。