

12月15日(木)

感情コントロールをベースとした クレーム対応研修



オフィスT&C 代表

伊藤 健司 氏

ブース紹介

一般的なクレーム対応研修は、「お客様をどう扱うか」その手順やスキルに終始するものが多いかもしれませんが。しかし、企業/団体のお困りごとの中には「クレームに対応する社員/職員の疲弊」という側面も多く見受けられます。そこで、クレーム対応を担当する社員/職員が、自身のメンタルケアをどう考えれば良いか、「感情コントロール」といった要素を入れたクレーム対応研修をご紹介します。

講師紹介 伊藤 健司 氏



1961年、北海道生まれ。某OA機器メーカーにおいて、21年にわたり400人以上の新卒営業を経験ゼロから現場デビューまで育成。2019年に独立してからは、企業を中心に、社会人基礎、ビジネススキル、営業スキル、マネジメント、ITリテラシー、情報セキュリティ等の研修活動を行っています。受講者の目線に立った「わかりやすい」「伝わる」研修がモットーです。

タイムスケジュール

第1回：13:30～13:50 (プレゼン) + 13:50～14:30 (個別相談会)

第2回：14:30～14:50 (プレゼン) + 14:50～15:30 (個別相談会)

第3回：15:30～15:50 (プレゼン) + 15:50～16:30 (個別相談会)

プレゼン内容

「クレーム対応研修」カリキュラム (例)

- ・クレームの基礎理解
- ・クレームを解決する手順
- ・クレームの引き継ぎと再発防止
- ・クレームで疲弊しないために

※カンファレンスのなかでは、カリキュラムの一部をご紹介します。