

【中野区産業振興センター主催講座【経営者のための経営力アップセミナー】】

社長！そのお客様、本当にお客様ですか？

経営者が『売らない人を決める』

クレーム・カスハラゼロの3ステップ

開催日時

2月6日(木)

18:30~20:30

会場

中野区産業振興センター
3階 大会議室

定員

15名

費用

無料

■中野区内の中小企業経営者、顧客対応チーム責任者、個人事業主の方へ

■クレーム・ゼロと顧客満足度UPを同時に叶える！超実践セミナー

申込

受付期間:12月16日(月)9:00~2月3日(月)17:00

産業振興センターHP(<https://nakano-sangyoushinkou.jp/>)の「講座一覧」から、または右記のQRコードよりお申込みください。

講師

藤木 健 悪質クレーム撲滅コンサルタント

1974年滋賀県彦根市生まれ、彦根育ち。世田谷区在住。
コールセンターエージェンシーにて、センター運営責任者・人材育成トレーナーとして、大小様々なコールセンターの立て直しを行い、運用効率改善150%の実績を持つ。

会社員時代に培ったノウハウを活かし、2010年1月に研修講師として独立。国税局をはじめ、公的機関・地方自治体・民間企業と様々なクライアントに対し、クレーム対応・人材育成・ビジネススキルなどの研修に、年間100講演以上登壇。現在は研修登壇の他、カスハラ対策やメンタルヘルス対策のコンサルタントとして、悪質クレマーに負けない組織構築に携わっている。



本事業は 認定特定創業支援事業【経営】です。詳しくは中野区ホームページ「認定特定創業支援事業」をご覧ください。

共催:東京商工会議所中野支部 後援:西武信用金庫/日本政策金融公庫 協力:中野中小企業診断士会

中野区産業振興センター 03-3380-6946

経営者が『売らない人を決める』クレーム・カスハラゼロの3ステップ

講座概要・特徴

クレームを種類に分けて判断する方法を学び、悪質なクレームへの対応方法を習得します。一担当者の対応スキルに頼るのではなく、クレーム対応のルールを決めていきましょう。これにより、クレーム対応時間が30%以上短縮し、コストダウンを実現(50%ダウン)、従業員の離職リスクも減少し、カスハラ対策にもなります。

【★before⇒after】

- ★いつまでも納得しないクレームに担当者が疲弊⇒クレームの定義づけにより対応時間を30%短縮
- ★延々続く顧客要求に、対応や間接コストが高む⇒対応ゴールのルール化により対応コスト50%ダウン
- ★悪質クレーム対応に追われ、本来の顧客へ販促ができない
⇒優良顧客への対応時間が増え、アップセル率30%超

対象

中野区内の中小企業経営者、顧客対応チーム責任者、個人事業主の方

習得目標

- クレームを種類に分けるという考え方をもとに表面的な顧客第一主義から脱却し
優良な顧客との関係性を維持・強化する
- カスタマーハラスメントからスタッフを守り心理的安全性を担保する

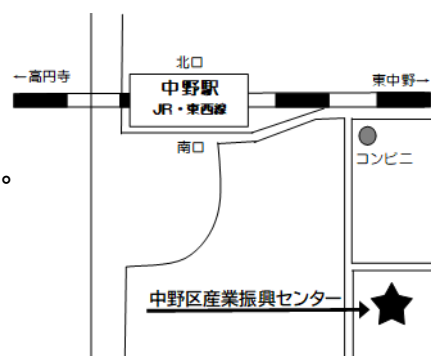
カリキュラム

時間	講座内容	講義方法
40分	オリエンテーション	講義&ワーク グループディスカッション 講義&ロープレ
40分	1. クレームは種類に分けて考える	
60分	2. 実例でクレーム分類してみよう	
20分	3. クレーム対応上級テクニック まとめ	

会場・問合先

●中野区産業振興センター

- ・住所: 中野区中野2-13-14
中野駅南口より徒歩5分
※原則、駐車場のご用意はございません。公共交通機関でお越し下さい。
- ・TEL: 03-3380-6946
中野区産業振興センター2F窓口
(お問合せ受付時間: 平日午前9時~午後5時)
- ・HP: <https://nakano-sangyoushinkou.jp/>



お申込み後に contact@nakano-sangyoushinkou.jp より2通の確認メールをお送りします。
※あらかじめ、上記アドレスからのメールを受け取れる設定をお願いします。

1. 自動返信メール
お申し込み後、数分~1時間程度で送信されます。
タイトル: 中野区産業振興センター【事業申込み】
※こちらが届かない場合は、ご入力頂いたお客様のメールアドレスに誤りがある場合がございます。その場合は再度お申込みください。

2. 講座申込受付のご案内メール
お申し込み後、3~4営業日程度で送信されます。講座内容や受講方法はこちらのメールでご確認ください。
※定員のある講座の場合、参加の可否はこちらのメールでお知らせしますので必ずご確認ください。

●現在ご活躍中の土業・講師の方は参加をご遠慮ください

【個人情報の取扱いについて】

お客様からご提供いただいた個人情報は、当社の個人情報保護方針に基づき厳重に管理するとともに、参加者登録、統計データの管理および開催についてのお問合せ以外の目的には使用いたしません。

◆個人情報に関するお問合せ先 テルウェル東日本株式会社 個人情報保護対応窓口 情報適正利用管理者 TEL: 03-5860-6801