



～ 実践! 営業力強化シリーズ Vol.4 ～

『クレーム対応の極意』開催のご案内

心身ともに疲れるクレーム対応。特に第一線で対応する現場担当者のストレスは厳しいものがあります。今回のセミナーでは、様々な事例を基にクレマーの実態を分析した上で、クレーム対応のスキルを強化することを目的としております。クレマーの真意を読み取るスキルや、クレマーの腑に落ちる説明の言葉・フレーズとはどのようなものか事例に基づいて研究し、具体的な対応方法を身に付けるものです。

現在、クレーム対応を行っている担当者のみならず、クレーム対応を指導されている方にもおすすめします。

日時

基礎編 2017年 **9月26日**🔥 13:30～16:30

応用編 2017年 **10月17日**🔥 13:30～16:30

会場

札幌駅前ビジネススペース カンファレンスルーム 2I

札幌市中央区北5条西6丁目 第二北海道通信ビル2階 TEL:011-252-7719

カリキュラム概要

【基礎編】

- ① 過去に起きたクレーム事例
- ② お客様が求める3つのこだわり
- ③ 相手によって対応を買える謝罪の仕方
 - ・定年退職した60代以上の「説教型」
 - ・わめいたり暴言を言われる「ヒステリック型」
 - ・ストレスを発散したい「弱いものイジメ型」
 - ・不相应な金銭要求をしてくる「クレーム常習者型」
- ④ 謝罪の際の注意点と役に立つ謝罪フレーズ

【応用編】

- ① 「ロコミ」の波及効果 ～ 「グッドマンの法則」とは
- ② クレマーの実態とモンスタークレマー
- ③ モンスタークレマーを黙らせるポイント

講師

青山 夕香 氏 (株式会社青山プロダクション代表 キャリアアドバイザー)

対象・定員

対象 **全階層** 定員 **30名** (先着順、定員になり次第締め切らせていただきます)

受講料(消費税込)

道銀NVC会員、ビジトレ会員、道銀経営塾・共栄会会員、らいらっく会会員、ほがらか会会員の皆様
10,800円/人 なお、基礎編・応用編同時申込の方は2回で**17,280円**
 一般の皆様
16,200円/人 なお、基礎編・応用編同時申込の方は2回で**25,920円**

主催

ほくほくフィナンシャルグループ、北海道銀行、(株)道銀地域総合研究所
 (協賛/道銀・日経ベンチャー経営者クラブ)

『クレーム対応の極意』 申込書

株式会社 道銀地域総合研究所 行

(お申込受付：2017年9月25日まで)

<FAX 011-207-5220 または seminar@doginsoken.jp>

ご参加者	氏 名		お 役 職
	フリガナ ()		
	①氏名		
	フリガナ ()		
②氏名			
参加回	基礎編 ・ 応用編 ・ 基礎編・応用編両方		
貴社名	フリガナ		
貴社住所	〒		
電 話		FAX	
	E - M A I L		
お取引店	北海道銀行	支店	業種
	北陸銀行	支店	
会員・一般の種別を○で囲んで下さい	(道銀NVC会員) (ビジトレ会員) (道銀経営塾・共栄会会員) (らいらっく会会員) (ほがらか会会員) (一般)		
連絡ご担当者	役職名	お名前 (フリガナ)	

※本セミナーは、(株)ほくほくフィナンシャルグループの(株)北海道銀行と(株)道銀地域総合研究所の共催で道銀・日経ベンチャー経営者クラブの協賛で開催いたします。参加申込書にご記入いただきました個人情報、参加者名簿(記録用、講師用)の作成に利用させていただきます。ご記入いただいた住所、FAX、E-mailアドレスなどに事務連絡のほか、日経BP社および日経BPグループ会社から各種ご案内(刊行物・展示会・セミナー等)やアンケート、広告主等の製品やサービスのご案内をさせていただく場合があります。また、本セミナーを参加申し込みいただいた方には、ご登録いただいた住所、FAX、E-mailアドレスなどに、(株)北海道銀行、(株)北陸銀行および(株)道銀地域総合研究所から直接、事務連絡やサービスのご案内をさせていただく場合があります。(株)道銀地域総合研究所が登録情報を取りまとめ、(株)北海道銀行ならびに(株)北陸銀行にお渡しいたします。それ以降は、各社の責任において管理されます。ご同意いただいた方のみ、お申し込みをお受けいたします。