

クレーム対応プロフェッショナル育成講座

一億総クレーム社会に求められる現場力強化

クレーム対応に自信がつく！

お客様の怒りを静める心理術実践テクニック

【講師】 日本心理教育コンサルティング 代表 櫻井 勝彦 氏

■開催日：2017年2月9日(木) ■会場：銀座プロッサム ■時間：午前10時～午後4時30分
■受講費：29,400円(税込)※3名様以上同時お申込み：23,520円(税込・お一人様)

※本講座は聞くだけ知識を詰め込むだけの講義形式ではなく、クレーム対応やお客様対応に必要とされるコミュニケーション力やカウンセリング・ヒューマンスキルを身につけるため全て実践で学ぶ体験型・参加型の内容となります。

御社ではクレーム対応のためのしっかりとしたノウハウをお持ちでいらっしゃいますか？対応の仕方がわからず、場当たり的に対応したり、たらい回しにしたり、自社の主張を繰り返すだけだったり、部下に丸投げなんてことになっていませんか？一億総クレーム社会と言われる現代において、クレーム対応のしっかりとしたノウハウを身につけておくことは、これからの企業の成長と発展のために欠かすことは出来ません。お客様と良好な関係を築くためには、毅然と対応する、弁護士と連携する、こういったクレーム対応だけでなく、なぜお客様が怒っているか、どうすればお客様の怒りが治まるかという、心理学的な知識と方法・テクニックも身につけておくことが大変重要になります。本セミナーでは社内におけるクレーム対応のプロフェッショナルを育成するために、クレーム対応・お客様の怒りを静めるために必要な心理学・カウンセリングの知識とテクニックを基礎から応用まで実践を通じて段階的に学んでいきます。

【step-1】

- (1) 謝罪をしても解決しない?!クレームの深層心理とは?!
- (2) ささいなことで人が激しく怒る理由
- (3) まずは自己発信のクレームを防ぐ
- (4) 心理テストを活用した接客・接遇スタイルの自己分析
- (5) この対応の仕方がクレームを肥大させる

【step-2】

- (1) カウンセリング技術を活用したクレーム対応
- (2) 怒りを癒す心理術・テクニック
- (3) 暴れる非行少年を大人しくさせる心理テクニックを活用
- (4) 「聞いているのか!」「わかっているのか!」はこの対応が原因
- (5) 自社の主張を繰り返すだけではクレームは治まらない

【step-3】

- (1) クレームを確実に和らげる特効薬がある?!
- (2) お客様が本当に求めていることがわかればクレームは治まる
- (3) アサーションを活用したお客様を不快にさせない話し方・メールの技術
- (4) こんな場面ではどうしたら良い?!
- (5) お客様の怒りを鎮める心理テクニック 上級編

※本講座をご受講いただくと、一般社団法人日本ヒューマンスキル教育推進協会認定のクレーム対応・接遇心理検定の受験資格が得られます。

【講師プロフィール】 櫻井 勝彦(さくらいかつひこ)氏

日本心理教育コンサルティング 代表 企業心理アドバイザー 心理カウンセラー
一般社団法人日本ヒューマンスキル教育推進協会 代表理事/文学修士(社会心理学系大学院博士課程前期修了) 公益社団法人日本心理学会認定心理士/中央労働災害防止協会認定心理相談員 NPO法人コミュニケーション能力開発機構認定コミュニケーション能力1級