

自信がつく!

クレーム対応研修のご案内

拝啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。
平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、この度、弊社にてクレーム対応研修を開催致します。
講師には、日本航空株式会社 (JAL) の現役社員の方をお招きし、最前線の現場で培った経験やスキルをもとに、活かした研修をお届けいたします。

単なるHOW TOではない日本航空ならではの心の部分に根差した解決法や対応を現場の事例を織り交ぜながらご紹介いたします。クレームをポジティブなものとして捉えるためのマインドセットなど、客室乗務員が実践しているヒントが盛り込まれた参加型研修です。

若手からベテランスタッフの方まで幅広い層の皆さまにご受講いただける内容です。皆さまのご参加をお待ちしております。

敬具

こんな方におすすめの研修です!

- 接客業の方、これから接客業に就きたいと考えている
- 取引先などお客さまからクレームを頂戴することがあり、対応に苦慮している
- クレームから逃げたい、クレームは責任者が対応すればいいと思っている
- クレームを受けるのが怖いので余計なことを言わないようにしている
- 謝罪以外に出来ることがあるのか知りたい
- テクニックだけでなく、お客さまに**対応する際の心構え**を知りたい
- お客さまに**納得していただける対応**を知りたい
- 適切なクレーム対応でお客さまの**満足度を向上させ顧客を増やしたい**
- 長年の接客経験はあるが、
これまでの**自身の対応が正しかったのか自信がない**

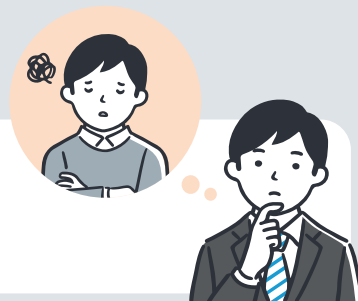


研修の ゴール

- ✓ クレーム対応のポイントを理解し、**自信を持った対応**ができるようになる
- ✓ クレームは**「気づきの宝箱」**
- ✓ お客さまの声に向き合う姿勢と寄り添う気持ち、
クレーム対応の基本を学び、**お客さま対応の向上**を目指します

研修プログラム

※一部変更になる場合がございます。



クレームを知る

- 自らが感じた不満の経験から顧客心理を紐解き、感情への理解を深める
- お客様の心に寄り添うヒントを学ぶ

クレーム対応の基本

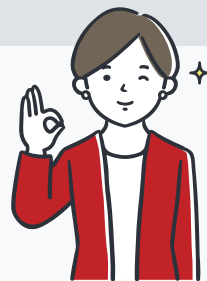
- お客様の感情に配慮しつつ、基本ステップに則った対応を実践する
- 先入観を持たず、心を調える対応前のマインドセットと準備の重要性を知る

実践編

- 顧客心理を理解しお客様の心に寄り添いながら、クレーム対応のポイントを意識して実践し、明日からすぐに使えるポイントを学ぶ

講師プロフィール

JALビジネスサポートアドバイザー（社内認定講師）として法人さまや自治体さま等数々の講座を担当している日本航空客室乗務員。



JALならではの3つの特徴

世界に誇る強み

長年の国際線運航経験で培ったグローバルレベルのホスピタリティを学べます。

現役社員が講師

国際線乗務や人材育成の経験を積んだ現役客室乗務員や経験豊富な現役社員が講師を務めます。

文化を越えるコミュニケーションスキル

海外出身の社員やお客さまとも実践してきた心をつかむコミュニケーションをお伝えします。

開催日時

2023年 **7月31日**(月) 13:30-16:30

●会場は、札幌駅～大通近郊で開催予定でございます。別途ご連絡いたします。

料金

お一人様 **30,000円**(税抜)

※お申込み後の返金はいたしかねますので、あらかじめご了承ください。

定員

20名

※応募多数の場合は先着順にて締め切ります。

お申込み

受講予定者様が5名までの場合は、URLまたはQRコードからお申込みできます。

※受講予定者様が6名以上の場合は、こちらからご連絡させていただきますので、お手数ですが、問い合わせ先の電話・メールにてお申込みご希望の旨ご連絡ください。

<https://forms.office.com/r/Jw8Med8Ha0>



お問い合わせ先

株式会社北海道共創パートナーズ(北洋銀行グループ)

代表電話番号 **TEL 011-596-7814**

✉ y.muramoto@h-kyoso.co.jp (担当:村本)