

「クレーム研修」プレゼン資料

貴社におかれましては日々企業努力を重ね、地域の皆様に多大な貢献と功績を残されてることと存じます。

ご度は、クレーム研修にご興味を示して下さいまして心より感謝を申し上げます。是非、お客様の信頼と安心。そして社員様の安心安全にお役立てください。

以下、プレゼン資料と題しまして、軽く研修内容を説明させていただきます。

企業が取り組むクレーム対応の必要性

各企業は、価格競争の限界により他社への流出阻止や新規顧客獲得の未開拓の掘り起こし、またインターネットを介してマイナスイメージの爆発的な拡大の防止や優秀な社員がクレームによって疲弊し働く意欲を無くしてしまう人材の損失など、クレーム研修を重要な位置づけとし取り組んでおります。

しかし、問題解決は簡単ではなくクレーム対応は「スピード」「真摯な姿勢とお詫び」「傾聴」「共感」が命です。お客様の『心』と対話する難しさがあります。いつどこで起こるか分からないクレーム。いくら大手企業でも全国に専門家を配備する事は、人材の確保、経費の面で考えても得策ではなく第一お客様とスタッフが真摯に向き合うことに反してもいます。

そこで研修というスタイルで社内に専門家を常備させるのではなく社内全体が専門家の組織へと飛躍させる、クレームに強くなる企業を目指してクレーム対応の底上げと育成を行っています。

地域の企業の皆様におかれましても販売エリアでのお客様への信頼と安心は重要であることは、ご承知のことと存じます。

地域密着であればあるほどリピーターは重要な存在です。

もし対応やサービスにご不満を持ったお客様の対応を誤れば企業にとっては大変な痛手となってしまいます。

お店のクレーム対応に対しサービスにご不満を抱いたお客様が再来店をされることなくその不満を他者へと伝染してしまうマイナス面も持っているためまた、地域雇用に貢献なさっております貴社の貴重な人材を守る上でも未然に防ぐことの重要性と必要性をご理解いただけることと存じます。

大小問わず早急のクレーム対処でマイナス面の拡大を防ぎ、地域の皆様と従業員の皆様に安心、信頼をお届け大切な暮らしのパートナーとして満足度の高いサービス企業で有り続けるお手伝いをさせて頂ければ幸いです。

目的とメリット

- ・クレームの本質を知る
- ・サービスの向上
- ・競合他社との差別化
- ・接客スキルUP
- ・リピーター率の増加
- ・地域の皆様の信頼と安心の獲得
- ・社内に対応できる「クレーム対策」の組織化と独立
- ・クレマーの撃退
- ・社内の連携、連帯感の向上
- ・社員の皆様が安心して働ける職場作りのお役立て
- ・マイナスの広告塔をプラスの広告塔へ
- ・クレームは絶大なファンへと昇格する最大の魅力を秘めている

研修内容

クレームとは？（研修の重要性。クレーム＝ご要望。クレマーとは本質が違う・・・などなど）
実際に体験する。（or デモンストレーション）
クレーム対応に必要な知識を学ぶ。（傾聴と共感。お詫びが最も重要な理由・・・などなど）
グループに分かれてロールプレイング。
クレームの着地点。（お客様と共にゴールを目指す道のりに必要なスキルを解説）
再び怒ったお客様を相手に学んだことを実践する。
社内のクレーム対策の組織化。

クレームと聞いただけで心が苦しくなる研修です。ですが私どもの研修は演劇要素を交え楽しく、面白い内容で進行します。どうぞご安心ください。

料金と研修時間について

上記のフルセット研修内容（10人程度）で休憩を挟んで6時間～7時間程度となります。
料金に関しては、研修時間、参加人数、個人研修などなど、皆様のご予算、ご都合に対応いたします。
まずは、お気軽にお問合せください。

ふるさと応援として、筑豊地区の皆様には交通費は頂きません。

office・SUN9では、豊かな心をテーマに地域社会の安心安全を目的としたプロジェクトです。
地域密着の個人商店～中小企業の皆様にクレーム研修を通して、貴社の信頼と地域社会の安心安全に
お役立ていただけるよう高額なクレーム研修料金も限界まで下げております。
どうぞ、この機会にお試しください。

全てのお問い合わせはoffice・SUN9ホームページ「Contact」へ移動してご連絡ください。

オフィス・サンきゅう

代表

福澤 究
=FUKUZAWA KIWAMI=



©2016 by office・SUN9

福岡県出身

俳優

アクティングトレーナー

クレーム研修・講師

* 映画、ドラマ、舞台、CMに多数出演

* ワタナベエンターテインメントスクール福岡校講師

* 主な研修実績

NTTドコモ(九州、関西)～お客様対応コンテスト～お客様役

NTTドコモ(九州、関西)～お客様クレーム対応研修～お客様役、アドバイザーとして6年間従事。

* 研修・講義内容

= クレーム対応の基本講義 =

クレームは悪の塊だと恐れていませんか？

意外と知られていない！クレームのお客様が、お店の売り上げの半分を占めるリピーターに変身した事実。

クレームの本質を知ることで見えてくる、お客様心理と対応策。

インターネット時代。クレームのお客様はお店の評判を左右する広告塔。

クレームのイロハから対応のスキルまで詳しくご説明いたします。

ここからが他のクレーム研修にはマネできないポイント！

= 役者だからできる。リアルにご体験頂けるロールプレイングのご提供 =

実際に激怒したお客様を目の当たりにすると、いくら知識を学んでも実力を発揮するのは困難です。

しかも経験を積むにも、いつどこで起るか分からないクレーム...

そんな希少な場面をお作りいたします。何度も失敗を体験でき確実に成功への近道となります。

体験者からは「多くのことを学べた」「経験して初めて理解できました」

など嬉しいお言葉を多数頂戴しています。

貴社とお客様が信頼と笑顔で結ばれる懸け橋になれば幸いです。