

クレーム・リスクマネジメント ゼミナール入門編

1

クレーム・
リスクマネジメント
ゼミナール

ゼミナール講座のご案内

- | | |
|-------------------------|-----|
| 1. 近年のクレームの背景 | 20分 |
| 2. 適切なクレーム対策6つの手順 | 20分 |
| 3. お客様タイプ別クレーム対応のポイント | 20分 |
| 4. クレーム対応力をもった部下の育て方 | 30分 |
| 5. 弁護士と考えるクレームリスクマネジメント | 30分 |

【 担当講師 】

1～3 若山博美 4 佐藤なな子 5 勝田亮

講座のご案内

担当講師 若山博美

この講義で学ぶこと

□ 近年のクレームの傾向と背景

- クレームが起こる背景
- クレームの原因
- クレームの仕組み

事前
期待



利用
実感

この講義で学ぶこと

▣ 適切なクレーム対応 6つの手順

- クレームはなぜ起こるのか
- クレームというお客様の心情とは・・・
- クレームの捉え方
- 適切なクレーム対応 6つの手順

心情的
問題



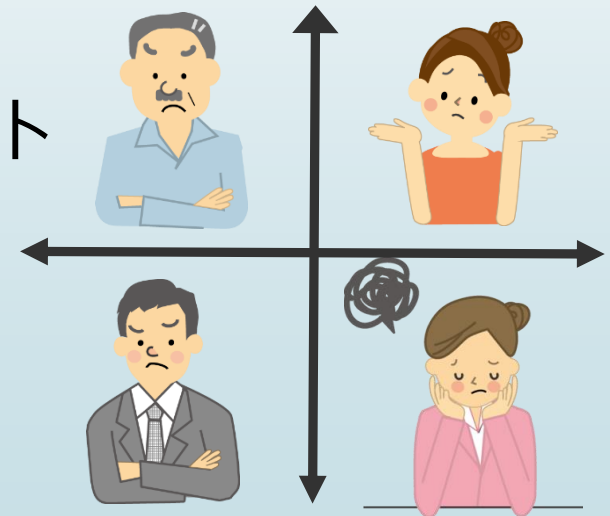
現実的
問題

不満・不安・怒り

この講義で学ぶこと

▣ お客様タイプ別クレーム対応のポイント

- お客様の行動特性スタイルを知る
- 4つのタイプの特徴
- タイプ別クレーム対応のポイント



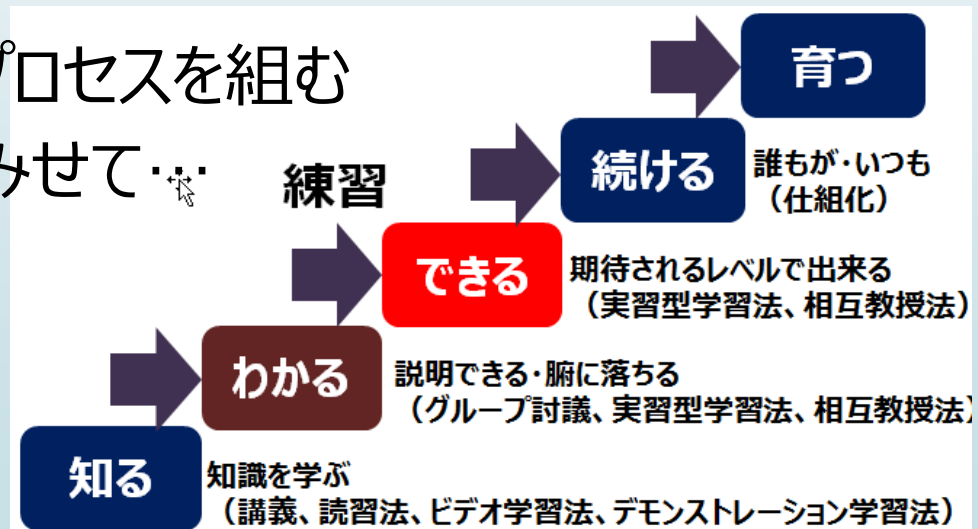
講座のご案内

担当講師 佐藤なな子

この講義で学ぶこと

□ クレーム対応力をもった部下の育て方

- 教育と評価は連動して、段階的な仕組化を
- 属人的な指導にならないように
- 個人特性を把握して
- 業務プロセスと心理プロセスを組む
- やってみせ、やらせてみせて…



知る・わかる・できる・つづける

講座のご案内

担当講師 勝田亮

この講義で学ぶこと

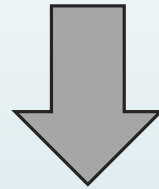
□ 弁護士と考えるクレームリスクマネジメント

- 日頃から意識する「リスクマネジメント」
～契約書作成、交渉経過の記録化、組織的対応～
- 訴訟を意識したお客様対応・記録化
～迅速かつ明確な対応の記録化～
- 弁護士活用法
～日頃のネットワーク構築の重要性から
相談のタイミングまで～



ご清聴ありがとうございました。

クレームにどのように対応したら？・・・と
迷ったら・・・



クレーム・リスクマネジメントゼミナールへ

クレーム・
リスクマネジメント
ゼミナール