

キ ャ ッ チ	打たれ弱い僕が、したたかに、やっていたこと！
サブタイトル	世界一簡単！「ストレス」と上手につき合う方法
タ イ ト ル	クレーム対応から学んだ職場をイキイキさせるコミュニケーション
	打たれ弱い僕が、なぜ クレーム対応を <b>10年以上</b> 続けることができたのか！？その秘密をお伝えいたします。クレーム対応の技術は、コアエッセンスを日常のコミュニケーションにも活用し、職場のコミュニケーションにも活かせることを狙いとしています。
講 師 名	堀北祐司（ほりきた・ゆうじ）
肩 書 き	クレーム対応アドバイザー、ストレスマネジメント研究家
経 歴	大手家電メーカーのお客様談室にて、1年目より責任者として抜擢される。クレームを嫌がる同僚が2～3年で退職する中、10数年勤務し、通常1つの製品の窓口のみを担当するところを、汎用性のあるクレーム対応のノウハウを身につけていたため、5つ以上の製品窓口責任者となり、約10,000件以上のクレーム対応に関わる。開発部門から突然の異動のため、お客様相談室の存在意義について、常に考えていた。クレーム対応をし終えるだけでなく、商品への改善提案を果敢に挑戦し意義を見出した。その成果として、800人超の相談員の中から「改善提案コンテスト」にて全国1位となり表彰される。これらの経験を活かし、研修講師として活躍中。
効 果	(1) お客さま相談室などの部署へ配属された新人へクレーム対応の基礎をお伝えします。
効 果	(2) ストレスが溜まっているクレーム担当者が突破口を見つけ出せます。
効 果	(3)クレーム対応にとどまらず、職場の活性化に好循環の影響を及ぼします。
カリキュラム	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) クレームという単語について 【講義】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・頭の体操 アイスブレイク【演習】</li> <li>・コールセンター業界について</li> <li>・「クレーム対応の基礎」 言葉を変える 対応の基礎</li> <li>・対応の流れ この流れがわかればクロージングまでのイメージができる。</li> </ul> </li> <li>2) お客様は2種類いる【講義】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・全てのお客様を相手にするのか。お客様は神様かと考える必要があるのか</li> <li>・何をあなたは大事にするのか</li> </ul> </li> <li>3) 初めて対応するひとへ【講義】【演習】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・経験ゼロの人は、相手に伝える言葉の量を多く知らない</li> <li>・顧客に納得してもらおう切り返しフレーズ。</li> </ul> </li> <li>4) ベテラン対応者には2種類いる 【講義】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームのストレスを軽減するコツを知るとどうなるのか</li> <li>対応のストレスを軽減するためのスキル</li> <li>・聴き方を知るだけで、クレーム対応のマインドが変わる 【演習】</li> <li>日常でも使える聴き方のコツ。</li> </ul> </li> <li>5) カラー【色】を使って、クレームの発生原因とパターンを知る【講義】【演習】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分自身がどのようなタイプの間人かを知る。(簡易診断付き)</li> <li>・発生原因を知る。なぜお客様は怒っているのか。</li> <li>・クレームのパターンの覚え方。いくつかのパターンは存在する。</li> <li>・ほめる裏技。日常でも使えるコミュニケーションの極意。</li> </ul> </li> <li>6) 改善【講義】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームを握りつぶすことなく、上司へ報告されやすくする組織作り</li> <li>・原因分析・改善から生まれるプロセスが会社の資産となる</li> </ul> </li> </ol>