

品質管理・保証／お客様相談室／コンプライアンスご担当者にお勧め！

# 実践を交えて学ぶ クレームへの対応

－ クレーム拡散を防ぎ、企業防衛をはかる －

消費者クレームの対応いかんでは、SNSによる炎上、風評被害等によってさらに事態をこじらせてしまわないとも限りません。今回は異物混入クレームを例に、相手の信頼にいかに応えるか、根拠ある説明していか納得していただくか、クレームを拡散させずにどうやって企業を守るか、クレームによって得た情報をどのように組織内で共有するかといったことなどについて考えます。見えない相手に向かって声を武器に対応し、クレームを解決するか。消費者の心理面について言及していただくとともに、具体的なNGワード、会話のしかた等を紹介していただきます。さらに、実演を交えてクレーム対応のスキルを身に付けます。



## ■ 第1部 講演：クレーム処理と商品への反映 【13：30～15：00】

- ①日本生活協同組合連合会のクレーム処理体制、検査や商品部への情報提供
- ②異物混入クレームが発生した場合の調査方法・手順、検査
- ③SNSによる炎上、風評被害から会社を守るには

講師：日本生活協同組合連合会 執行役員 総合品質保証担当 内堀 伸健 氏

## ■ 第2部 講演：クレーム対応のテクニック 【15：10～16：40】

- ①消費者クレームを心理と思考から探る
- ②クレーム初期対応成功のための7つの手順
- ③言いがかり対応トークとNGワード

講師：(有)カスタマーケアプラン コミュニケーション事業部 事業部長 田村綾子 氏

【開催日】平成28年3月11日（金）13：30～16：40（受付開始13時～）  
【会場】アキバプラザ（千代田区神田練堀町3 富士ソフト秋葉原ビル）※地図裏面  
【受講料】16,200円（税込み）※お申込書は裏面です

日本食糧新聞社「食品製造・品質研究会」

事務局担当：合志（ゴウシ） TEL:03-3432-4664/FAX:03-3459-4654

日本食糧新聞社 セミナー・研究会開催情報

検索

# 食品製造・品質研究会 3月11日 申込書

FAXで**03-3459-4654**へお申込み下さい。

平成28年 月 日

会社名	
〒	
住所	
電話	FAX
部署／お役職	お名前

※ お申込み後、請求書をお送りします。ご希望に○をお付けください。(銀行振込み・当日現金払い)  
※ 受講票は発行しておりません。当日はお名刺をお持ちください。

**個人情報の取扱いについて** お申込み時にいただいた個人情報は、当該業務および当社からのご案内を目的とする以外には利用しません。尚、当該業務の委託に必要な範囲で委託先に提供する場合や関係法令が認める場合等を除き、お客様の許可なく第三者に提供することはありません。

## 【会場】アキバプラザ セミナールーム6〈6階〉

東京都千代田区神田練塀町3  
富士ソフト秋葉原ビル TEL:03-5209-6285

いずれも「秋葉原駅」から

- ◇JR線 中央改札口徒歩2分
- ◇つくばエクスプレス線 A3改札口徒歩1分
- ◇東京メトロ日比谷線 2番出口徒歩1分

