

オンライン講座 〈2 Days〉

住宅・エクステリア業界のクレーム対応実績150件以上

2日間
徹底研究

リピートにつながる クレーム対応講座

起きたときの適切な対応でお客様の受ける印象が全く異なる「クレーム対応」

大なり小なり、お客様との間にトラブルやクレームがあったことはありませんか？

なぜクレームになってしまったのか、あの時の対応はそれでよかったのか…

クレームはただ対応するものではありません。

起きたときの対応次第でお客様にご満足いただき、ご紹介やリピートにつなげていく関係性を創るノウハウを元パナソニックホームズ株式会社CS執行役員、元株式会社ナテックス代表取締役社長で実績150件以上の講師が伝授します。

〈日時〉オンライン開催(zoom利用)

2024年 6月12日(水)・13日(木)
13:00~18:00

〈受講費用〉

55,000円(税込)/社 ※ご参加人数自由

〈定員〉

20社

講師

山田 寛氏

株式会社KAIUNKAN 代表取締役



パナソニックホームズ株式会社CS担当執行役員、

株式会社ナテックス代表取締役社長を経て、2013年に株式会社KAIUNKANを設立。

パナソニックホームズ在籍時には、CS本部長としてクレーム対応150件の実績。

事案の本質を見極め、解決の方向性、処理方法の決定、和解合意書の締結、履行を行う。

その実績からクレームを未然に防ぐ契約図書、関連法令の理解、クレームから”満足”そして”紹介・リピート”に導く

Day.1 6/12(水)

13:00～13:30	工事請負契約の基本 契約・契約書とはなにか？/建設業法における契約関係について/ 請負契約における義務/工事請負契約書の内容の重要事項
13:30～14:00	クレーム対応の基本 クレームはなぜ起きるのか？/ クレーム対応から顧客満足度を上げるポイント
14:00～18:00	具体的事例と対応策①・② クレーム（トラブル）事例・対応策

Day.2 6/13(木)

13:00～17:00	具体的事例と対応策③・④ クレーム（トラブル）事例・対応策
17:00～18:00	お客様とのトラブル交渉ポイント・質疑応答

〈講座のポイント〉

- ✔ クレームやトラブルを未然に防ぐために関連法令・契約図書を理解し確認する
- ✔ クレーム対応のプロセスを学び、お客様との対話を有益なものに変える
- ✔ 万が一、民事調停や訴訟に発展しそうになったときの対処法を知る
- ✔ 実際にあったクレーム対応を振り返り、対応方法の引き出しを増やす
- ✔ お客様に納得いただける対応をしてロイヤルカスタマーを増やしていく



◀ お申込みは コチラから

[運営・お問い合わせ先] E&Gアカデミー事務局

〒160-0022東京都新宿区新宿1-4-8 新宿小川ビル6F

TEL : 03-6273-1878 E-Mail: info-eandg@eandg.co.jp



E&G ACADEMY イーアンドジーアカデミー