クレーム対応研修ラインナップ

✉メールでのお問合せ： info_tokyo@insource.co.jp
☎電話でのお問合せ： 0120－800－225
受付時間 8:30-17:30(土･日･祝･年末年始を除く)

①ベーシックなプログラムを探す

こんな方におすすめ	研修名	URL	ポピュラー度
クレーム対応の基本手順を学びたい	クレーム対応研修～苦情対応の正しい手順を学ぶ	リンク先	★★★★

②難しいクレームへの対応方法を学ぶ

こんな方におすすめ	研修名	URL	ポピュラー度
2次対応における基本手順を学びたい	リーダーのためのクレーム対応研修～顧客の信頼を回復するための２次対応スキル	リンク先	★★★☆
困難なクレームへの対処法を学びたい	ハードクレーム対応研修～「判断力」「適応力」「交渉力」で困難な苦情に対処する	リンク先	★★★☆
不当なクレームへの対処法を学びたい	悪質クレーム対応研修～招かれざるお客さまへの対応の仕方（管理職･責任者向け）	リンク先	★★★☆

③電話･メール･文書での対応方法を学ぶ

こんな方におすすめ	研修名	URL	ポピュラー度
電話でのクレーム対応を学びたい	クレーム電話対応研修	リンク先	★★★☆
メールでのクレーム対応を学びたい	クレームＥメール対応研修	リンク先	★★☆☆
「誠意」が伝わるお詫び状を書きたい	お詫び状の書き方研修（書面＆Ｅメール）～ＢｔｏＣビジネス向け（半日間） ※講師派遣型研修のみ実施可能	リンク先	★★☆☆

④業界･職種に合わせたクレーム対応を学ぶ ※講師派遣型研修のみ実施可能

こんな方におすすめ	研修名	URL	ポピュラー度
自治体･官公庁職員向け	クレーム対応研修～自治体･官公庁向け	リンク先	★★★☆
病院職員向け	病院向けクレーム対応研修	リンク先	★★★☆
福祉･介護職員向け	福祉･介護業界管理責任者向けハードクレーム対応研修	リンク先	★★★☆
教育機関職員向け	教育機関向けクレーム対応研修～保護者と良好な関係を築きクレームを未然に防止する編（半日間）	リンク先	★☆☆☆
大学職員向け	大学職員向け研修～クレーム対応力向上編	リンク先	★★☆☆
コールセンター向け	クレーム２次対応研修～コールセンター向け（半日間）	リンク先	★★☆☆
不動産業界向け	クレーム対応研修～不動産業界向け	リンク先	★★☆☆

⑤クレーム対応時の交渉力を強化する

こんな方におすすめ	研修名	URL	ポピュラー度
事前準備のコツと対応スキルを身につけたい	クレーム対応研修～臨機応変なコミュニケーションでリスクを低減する	リンク先	★★☆☆
解決に導く交渉力を身につけたい	交渉力向上研修～ネゴシエーションスキルを上達させる	リンク先	★★★☆
WIN-WINへの導き方を学びたい	【全力解説】相手と対立しない交渉力強化研修～互いの利益を最大化するテクニック	リンク先	★★☆☆

⑥接遇･CS力を向上させる

こんな方におすすめ	研修名	URL	ポピュラー度
顧客満足度を高めたい	接客･接遇研修～お客さまの心を動かすサービス･おもてなし	リンク先	★★★☆
ホスピタリティを高めたい	ＣＳ向上研修～ホスピタリティの意識を養う	リンク先	★★★☆
シニア層への対応力を強化したい	高齢者･シニア向け接遇力向上研修～窓口応対編（半日間）	リンク先	★★☆☆

「insource」の名称およびロゴは株式会社インソースの登録商標です。
Copyright © Insource Co., Ltd. All right reserved.