

# クレーム対応研修

## 【目的】

1. クレームが発生する要因と、4つの基本対応を知る
2. ケーススタディを通じて、クレーム客をリピーターに変える手法を習得する

## 【対象】

- クレーム対応のスキルを高めたい方

## 【プログラム案】

時間	内容	進め方
0 : 00	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>オリエンテーション</b><ul style="list-style-type: none"><li>・本研修の目的と流れ</li></ul></li><li>■ <b>CS(顧客満足)とは</b><ul style="list-style-type: none"><li>・CSの基本的な考え方</li><li>・対応印象のU字曲線</li><li>・サービスの連鎖性</li></ul></li></ul>	講義  講義 ディスカッション
適宜休憩	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>クレームの正しい理解</b><ul style="list-style-type: none"><li>・リスクマネジメントとしてのクレーム</li><li>・クレームについての基本的な考え方</li><li>・クレーム(苦情)とコンプレイン(不満・文句)の違い</li></ul></li></ul>	講義 ディスカッション ワーク
昼休憩	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>クレーム対応の基本(初期対応)</b><ul style="list-style-type: none"><li>・クレーム対応のステップ<ul style="list-style-type: none"><li>① 初期対応<ul style="list-style-type: none"><li>信頼関係の構築／お詫び・謝罪</li><li>状況把握／傾聴・質問</li></ul></li><li>② 二次対応<ul style="list-style-type: none"><li>解決策の検討／解決策を伝える</li><li>クレームへの感謝・フォロー</li><li>クレームを貴重な情報源として活用する</li></ul></li></ul></li><li>・クレーム対応の基本姿勢（電話／対面）</li><li>・クレーム対応用語<ul style="list-style-type: none"><li>N Gフレーズ、マジックフレーズ、状況別フレーズ</li></ul></li></ul></li></ul>	講義 ディスカッション ワーク
適宜休憩	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>実践ロールプレイング</b><ul style="list-style-type: none"><li>・B to B向け／B to C向けの2事例を共有する</li><li>① お客様のタイプ・心情に添った対応ができたか</li><li>② 問題点を見極めた解決になっているか</li><li>③ 今後へ繋がる対応ができていますか</li><li>・上司への報告</li></ul></li></ul>	講義 ロールプレイング 発表
7 : 00	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>質疑応答・まとめ</b></li></ul>	