

# クレーム対応実践研修

## ～スムーズに対応するためのコミュニケーション力～

【開催日】

【担当講師】 太谷 康子（おおたに やすこ）

【対象者】

クレーム対応に自信をつけたい方

【研修のねらいと効果】

1. クレームや苦情に対してお客様の気持ちを汲み取ったコミュニケーション力を身に付けることでクレーム原因の解決に繋げます。
2. 具体事例を交えた実践型のロールプレイングにより自身の弱点に気づき、克服することで今後のクレーム対応に自信がつきます。

◇タイムスケジュール

時間	内 容	概 要
13:00	<p>◇オリエンテーション</p> <p>1. クレーム対応基本編からの振り返り (1)今までのクレーム対応を振り返る (2)問題点と改善点</p> <p>2. クレーム対応とコミュニケーション (1)お客様は何を望んでいるか (2)ホスピタリティの必要性 (3)ワンランク上のクレーム対応 ・事実をつかみ、客観的に観るクセ付け ・様々なお客様に適した応対の仕方とは</p> <p>3. クレーム発生から交渉、アフターフォローまで (1)ステップごとの対応の仕方 (2)交渉は論理で伝える (3)弱点の見直しと対応強化 (4)ピンチをチャンスに変える</p> <p>【講義・実習・グループディスカッション・発表・ロールプレイング】</p> <p>◇本日のまとめと質疑応答</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>●クレーム対応の基本を振り返り、お客様とのやりとりに問題はなかったか、再確認していただきます。</li><li>●解決策を創出するために必要なコミュニケーションの取り方と、折衝・交渉技術を、事例をもとに具体的に学んでいただきます。また、ロールプレイングを通して自身の弱点に気づき、今後の対応の仕方を強化していただきます。</li></ul>
17:00	終了	