

# クレーム対応基礎研修

## 対象者

クレーム対応の基本を学びたい方

## 研修のねらい

クレームや苦情に対しての基本を知り、対応力を身につけ、相手に納得していただくための交渉の仕方を学ぶ。

## タイムスケジュール

時間	内容	概要
0:00	<b>1. クレーム対応の心構え</b> ①今までのクレーム対応を振り返る ②問題点と改善点 ③クレーム対応に必要な心構え	<ul style="list-style-type: none"><li>なぜクレームは起きてしまうのか、相手は何を求めているのか。クレームが起きてしまったときのことを振り返り問題点を抽出する。また、注意点も含め基本的なクレーム対応の仕方を学ぶ。</li><li>相手の心情を踏まえ、いち早く解決していくための交渉の仕方（スキル）を実践的に学び身につける。</li></ul>
	<b>2. クレーム対応の基本とポイント</b> ①ホスピタリティの必要性 ②様々な方への対応とコミュニケーション ③クレーム対応の8つのステップ	
	<b>3. クレームにおける交渉のポイント</b> ①交渉のための事前準備 ②説得されやすくなる6つの影響力	
	<b>4. クレーム対応ロールプレイング</b> ①相手に合わせ誘導し、交渉を進める方法を実践的に学ぶ	
	<b>5. まとめ</b> ①現在の自分の強みや弱みをもとに、今後クレーム対応力を向上させるための行動目標を立てる	
4:00		