

クレーム対応の心構えとその対応 I

業界問わず、最前線で業務を遂行している従業員はクレームやカスタマーハラスメントに出会う確率が非常に高くなっている。その対応は個人の資質に頼ってしまいがちです。しかし、個人の力や能力だけでは解決できないような、ハードクレームまたは明らかカスタマーハラスメントと言われる暴言に傷つきメンタルダウンや離職を考える従業員も多くなっています。このプログラムではクレームとハラスメント行為を適切に識別し、適切な考え方と冷静かつ効果的に対処する方法をお伝えします。

| | 内 容 |
|-----------------|--|
| 昨今のクレームの傾向とその種類 | <ul style="list-style-type: none"> ・純粋なクレームは企業の品質向上に役に立つ ・クレームは個人攻撃ではない 傷つけられてはいけない |
| クレームは聴くことからスタート | <ul style="list-style-type: none"> ・「3つの聞く」聞いて分析「客観的ニーズ」と「感情ニーズ」 ・クレーム時の話しの分量 スタートは1:9 ・相槌、共感・「か」と「ね」の違い&謝罪のタイミング ・こじらせないために謝ってしまえば済むことは「謝る」 |
| クレーム対応でやってはいけない | <ul style="list-style-type: none"> ・言ってはいけない言葉 ・やってはいけないこの対応 |
| タイプ別クレーム対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・CRYタイプ・ロジカルタイプ ・エンドレスタイプ・回顧タイプ |
| カスハラ&生業タイプ | <ul style="list-style-type: none"> ・「危機管理」にモードチェンジ 会社対応 ・積極的放置のススメ 謝罪言葉のレパートリー |



代表 西川 由喜

「伝わる表現」で「伝える研修」会社

〒530-0001 大阪市北区梅田1丁目11-4-1000番
 大阪駅前第4ビル 10階 TEL 06-6136-5361 FAX 06-6131-6199
 e-Mail winth@kcn.jp Mobil 090-1245-2575