

クレーム対応の心構えとその対応II カスタマーハラスメント その対策と心構え

「カスタマーハラスメント研修で学ぶ、正しいクレーム対応の新常識」

クレームとカスタマーハラスメント（カスハラ）は全く異なるものです。悪意を持ったカスタマーハラスメントに対して従来のクレーム対応を適用するだけでは解決に至りません。しかし、その一方で、正当なご要望をお持ちのお客様のクレームまでをカスハラと決めつけてしまい、誠実に耳を傾けず適切な対応を怠れば、顧客対応の品質が低下し、ひいては会社の信頼を損ねる結果となりかねません。

では、どこからがカスハラで、どこまでが正当なクレームなのでしょう？また、カスハラに遭遇した場合にはどのように対応すればよいのでしょうか？

この研修では、正当なご要望をしっかりと受け止めながら、悪意あるカスハラには冷静かつ適切に対応するスキルを学びます。適切な対応を身につけることで、正当なご要望をお持ちのお客様との信頼関係を維持しながら、自分自身や会社を守る方法を知ることができます。

	内 容
モンスタークレマーの種類	・高額な賠償/不正な返品返金/不当な慰謝料迷惑料/解雇湯要求・土下座/謝罪や詫び状の要求etc・・・
カスハラはカスハラが目的	・カスハラ？クレーム？その見分け方 ・クレームが目的のクレームに対しての対処
カスハラ・クレーム対応でやってはいけないこと	・言うてはいけない言葉 ・やってはいけないこの対応 ・この言葉でカスハラを煽ってしまう一言
カスハラ対策	・カスハラモード 心構えとその準備 ・丁寧な言葉遣いとオウム返しと沈黙 ・理不尽な要求には沈黙と記録 ・時間稼ぎとその場しのぎの方法 ・チームでできる対策
カスハラ & 生業タイプ	・「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 ・カスハラに対しての法的取り組みの現状



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