

## クレーム対応 研修



### クレームをチャンスに変える！

#### 顧客満足度向上の秘訣

クレームは基本的な対応を身につけ、お客様の立場にたった行動をすることで、問題解決につなげるだけではなく、プロフェッショナルな対応によってファンを作ること也有可能です。

落ち着いて行動すること、また組織的な行動であることも重要です。ロープレや事例紹介などのワークを取り入れ、いざというときに行動できるスタッフを育成しましょう。

### クレーム対応研修 プログラム参考例

※内容や研修時間など、ご希望に合わせて研修を設計します

	内容	項目
1	オリエンテーション	アイスブレイク/ 研修ゴール/ グラドルール
2	クレームとはなにか	顧客満足の3STEP/ 承認の5原則 /印象の重要性
3	クレーム対応の基本	初期対応の5つのポイント/ 2次クレームについて
4	クレームについて話し合おう	これまで体験したクレーム事例の共有/ ロープレ
5	ファンづくりのクレーム対応	サイレントクレーマーとは/ アフターフォロー
6	組織としての対応・情報共有	報連相/ 振り返り/ カスハラ・悪質なクレームとどう向き合うか
7	学びの振り返りと行動目標宣言	学びの振り返りと共有/ 行動目標宣言と共有



- クレームが多い
- 2次クレームに発展してしまう
- クレームの対応がまちまち
- カスハラ対応はどうしたらいいの？
- クレームの報告が上がってこない

いろいろな課題への切り口で研修を設計できます。  
まずは無料でお気軽にご相談ください！