

## 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も可能です。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/ グランドルール
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！