

クレーム対応研修

本プログラムのねらい

- 「クレームを起こさないために」「クレームが起こった時にはどのように対応するのか」を事例や演習を中心に学習します。
- クレーム対応に関する事例（自社・他社）を共有化し、担当者の心理的負担の軽減を図ります。
- 窓口となる担当者の個人対応スキルに留めるのではなく、「組織としての」対応方法を検討します。

スケジュール

時間	一日目
9:00	1. CSとクレームについて 「対応の感じが悪い」「電話対応が不親切」等々… 思わぬクレームを引き起こすことも。初期対応に始まり、指導ポイント、組織対応について学ぶ 〔演 習〕
	2. 最近のクレームの傾向分析とクレーム対応の4つの基本手順 〔講 義〕
	3. クレームタイプ別の対応方法を考える ・悪意のクレーム、激怒したクレーム、規則上無理な要求のクレーム、高学歴クレーム等 〔講 義〕
10:30	4. クレーム事例演習（1）（2） ・お詫び言葉のレパートリーはいくつあるか お詫びを体系化する ・同意について 〔演 習〕
12:00	***** 【 昼 食 】 *****
13:00	5. 実際の事例をもとにしたクレーム対応演習（3）〔演 習〕
	6. クレーム対応のポイント ・傾聴とは、その他 〔演 習〕
15:00	7. クレーム対応事例／典型的クレーム 〔演 習〕
	8. 組織別のクレーム対応 ・発生から再発防止まで組織としてどのようにクレームに対応するか ・情報（会議）の共有化、行動（マニュアル、ロールプレイング）の共有化について考える 〔講 義〕
17:00	

頃終了

*進行状況により、スケジュールを変更することがあります。