

## 研修番号：41 クレーム電話対応研修

### ◆◆◆ 研修料金 ◆◆◆

税込 187,000 円（条件：受講人数 25 人以下、平日、大阪府内、集合形式）

### ◆◆◆ プログラム例（4 時間開催） ◆◆◆

#### 1. オリエンテーション／研修のねらい

#### 2. クレーム対応を「支援的サービス」と捉える 【演習】

- (1) クレーム電話対応の心構え
  - ・顧客満足時代の「クレームの捉え方、考え方」
  - ・お客様の心理の動きに合わせた対応ステップを理解する
- (2) クレーム電話対応のタブー
  - ・感情的に対応してしまう／「原因」ではなく「責任」の追求をしてしまう／
  - ・電話のたらい回し／「保留」時間の限度

#### 3. クレーム対応の流れとステップ～事例研究とロールプレイング～ 【演習】

- ステップ 1. 相手の言い分を聴く姿勢の表明
- ・怒りの感情に負けないために
  - ・トーンチェンジテクニック／初期謝罪の仕方
  - ・他の部署のクレームを受けたときの対応
- ステップ 2. 問題の明確化と感情浄化
- ①お客様の要望と感情を受け止めるために
    - ・傾聴力と共感力の強化
  - ②お客様の抱える問題の分析
    - ・電話に寄せられる期待と不満
    - ・出来る事と出来ない事
- ステップ 3. 解決策への誘導と協力依頼
- ・組織としてのゴールの設定
  - ・分りやすい説明と理解協力を依頼する方法
  - ・お客様の理解度の確認

#### 4. 個人対応から組織対応へ フォロー施策の検討（エスカレーション） 【演習】

- (1) 1 次対応者から 2 次対応者へのバトンタッチはいつ行うか
- (2) 2 次対応者の初期対応のポイント
  - ・3 方向の部分的謝罪
  - ・食い違いを防ぐための整理の仕方
- (3) 再発防止のための情報の共有化

#### 5. お客様に良き理解者になって頂くために

- ・本プログラムは 4 時間で実施する内容です
- ・その他の研修時間で実施をご希望の場合は、内容・時間配分を調整いたします