

セミナーカリキュラム（9：30～16：00）

1. 大クレーム時代がやってきた

2. クレームを恐れるな！逃げ腰になるな！

- 1) クレームはお客様が期待している証拠
- 2) 対応の仕方ですと地の差が出る
- 3) クレームには情報やアイデアが詰まっている
- 4) クレームは自分の能力を高めるチャンス

3. クレーム対応でわかる会社のレベル

- 1) クレームの95%は電話によって訴えられる
- 2) 電話は顔が見えないことの怖さがある
- 3) 最近急増中！メールでのクレーム
- 4) クレームを慢性化させず成長要因にする
- 5) 処理化させない顧客満足風土づくりに向けて

4. クレーム対応の心構えと6大タブー

- 1) 「またクレームだ！」と逃げ腰になるな！
- 2) 感情的に対応してしまう
- 3) 「原因」ではなく「責任」の追及をしてしまう
- 4) 責任回避の態度・言葉遣いに気をつける
- 5) お客様の言葉を途中でさえぎらない
- 6) ストレスをためない

5. クレーム客を“ファン客”に変える

3つのステップ

ステップ1：顧客との信頼関係をつくる

- ①顧客にあわせるためには演技も必要
- ②丁寧に謝ってお客様の感情を鎮める
- ③お客様が感情的になっている時こそ冷静に

ステップ2：5W2Hで状況を把握する

- ①お客様が何を求めているか見抜く
- ②わかかっていても「話させる」ことが大切
- ③お客様に問題がある場合の誘導のしかた

ステップ3：迅速に問題を解決する

- ①興奮している相手には3つのシチュエーションを変える
- ②代案をのんで頂けるような解決策の提示

6. 怒りを静める魔法のことば

- 1) 謝罪するときの魔法のことば
- 2) お客様の怒りを知る魔法のことば
- 3) 問題解決につなげる魔法のことば
- 4) クレームに対する感謝の気持ちを伝える魔法のことば

7. ケース別にみるクレーム対応

～ロールプレイング～

- 1) 電話対応におけるクレーム
①電話のタライ回し②長時間の保留
③話を理解してくれない④間違った回答
- 2) 商品そのものについてのクレーム
- 3) 社員の対応についてのクレーム
- 4) 価値観の差からついたクレーム
- 5) 約束を守らなかったことから起きたクレーム

8. クレーム対応の徹底訓練～ロールプレイング～

- 1) 商品の破損・不良品のクレーム
- 2) 納期遅れのクレーム
- 3) 数量違いのクレーム
- 4) 「社長を出せ！」と言われたら
- 5) 「あなたの言い方、失礼だね！」と言われたら
- 6) 「お宅の社員教育はどうなっているの？」と言われたら