

カリキュラム

10:00 ~ 16:30

1. オリエンテーション

～研修の目的と概要の周知～

2. CS（顧客満足）とクレームの捉え方

～クレームは社員と組織の成長要因～

- ・大クレーム時代がやってきた！隣人はクレーマー
- ・激変の時代のお客さま満足とは
- ・CS時代における、クレームの考え方・捉え方
- ・現在のお客さま意識を考える
- ・ただの失敗で終わらせない、クレームの活用法
- ・クレームをチャンスに変える10の心得

3. 人はどんな時に怒るのか 怒りのメカニズム

- ・クレーム増加の背景、要因と傾向
- ・クレーム客のタイプ4分類
- ・クレーム客の怒りのメカニズム
- ・クレーム客の2つの期待

4. 初期対応が早期解決と顧客満足を導く

- ・クレーム対応の心構えと組織の3大心得
- ・同調と共感の違い
- ・共感姿勢をつくる語彙力の強化
- ・自己の対応上の強みと弱みの診断
- ・クレーム対応に強くなる自己の課題

5. クレーム客を“ファン客”に変える

極意3ステップ

- ステップ1:リレーションづくり（初期対応）
- ステップ2:フォーカシング（事実と心情）
- ステップ3:ゴールへの誘導（解決提案）
- ・お客様へ「ノー」という時の表現方法
- ・最後通告も必要
- ・クレーム客の一言はこんな法律に触れる

6. 解決に導く二次対応

- ・二次対応の流れを理解する
- ・一時対応者から漏れなく状況を引継ぐためには
- ・お客様との信頼関係を築く
- ・組織の代表としての共感表現例
- ・お客様にご納得いただける表現方法

7. 交流分析

- ・自身の対応傾向を知る

8. 難クレーム入門

- ・難クレームの種類
- ・組織ぐるみで難クレームに強くなるために
- ・難クレームに負けない応酬話法の整理

9. まとめ