

クレーム対応基本研修

コースの目標

クレームが来たときに、その場をうまく収めるための「一次処理」スキルを体験的学習で気付いて体得してもらいます。

想定する対象者

お客さまなどから対面や電話で、まず一番にクレームを受けやすい職務の者。

習得できる知識やスキル

- ・クレーム発生のメカニズムと分類方法
- ・クレーム対応（一次処理）のステップ
- ・クレーム主に応じた対応のテクニック

プログラム（14時間コース。全編ワークによる気づきの学習が中心です。）

	初 日	2 日 目
9:00	オリエンテーション 1. 研修計画説明 2. グループ紹介「最近のクレーム」	(前日より続き) 3. メラビアン の法則とは 4. 聴く態度などコツについて
10:30		クレーム対応（一次処理）のステップ
11:00	クレームの理解と分類 1. クレームとは 2. クレームの分類について 3. クレーム対応の種類 ・「一次処理」と「恒久対策」	1. クレームの発端はどこに？ 2. クレーム一次処理のステップ 3. ステップごとの対応の仕方 4. 一次処理後は上司へ報告（恒久対策へ）
12:00		
13:00	3. クレームの整理分類実習 4. グループ発表と講評	クレーム主に応じた対応 ～ビヘイビアスタイル
14:30	CS について 1. 環境変化と価値観の多様化 2. 個人の欲求の高度化 ～CS の必要性 3. ゲーム「CS の実践」	1. 人の社会的行動スタイルについて 2. 自分の行動スタイル判定 3. スタイルごとの特徴解説 4. クレーム主のスタイルに応じた対応
15:00	4. 振り返り 5. CS とは	状況設定ロールプレイング 1. 状況設定してロールプレイング 2. 発生するクレームへ実際に対応 3. 今のクレーム対応ぶりを振り返る
16:00	クレーム対応のコミュニケーション（1） 1. 「聴く」こと 2. 「聴く」実習	総合まとめ ～正確で快適なコミュニケーションこそ 最速の手段
17:00		

講師：竹内朋恵