

タイトル	事例と実践で学ぶ、お客さまの気持ちを考えたクレームの初期対応	対象	全スタッフ	研修時間	240分
目的	<p>お客さまがクレームを言うときの気持ちを察する能力と、クレームに対する恐怖心や苦手意識をなくすことを目的としています。クレームへの考え方や初期対応の重要性、対応する際のポイント、責任者に報告するタイミングやポイントなどを、事例と演習を通じて学習する本講座。クレームに対する心構えを身につけたい方、クレームからお得意様を創りたい方には是非ご受講頂きたいと思います。</p>				
内容	<p>1.クレームとは何か、何故起きるのか 2.これだけは外せないクレームの初期対応のポイント 3.事例研修 ・店頭にお客さまがいらしたとき ・電話のとき 4.ロールプレイング グループで場面設定し、シナリオシートを作成。発表する。 5.責任者に報告するときのポイント</p> <p>【受講のメリット・期待される効果】 ・クレーム対応は誰でも嫌なものです。クレームは言う側のお客さまが一番嫌な思いをしています。嫌な思いをしてなぜお客さまがクレームを言ったださるのか、お客さまの気持ちを想像し、理解することで、クレームを頂くことに対する意識変革を促します。 ・クレームの初期対応のポイントを理解することで、いつクレームを受けても慌てずに対応ができるようになります。 ※本講座ではクレームを受けた後の処理方法を学ぶのではなく、クレームを受けたときのお客さまへの最初の接し方を学びます。</p>				