

クレーム対応研修

ちょっとした言葉の行き違いで、大きなクレームになっていませんか

クレーム対応に苦労する、という方が増えています

悪気がないのになぜ、お客様を怒らせてしまうのだろう・・・
なぜか、伝えようとしても伝わらないコミュニケーションが増えています
クレームは逃げようとする、さらにこじれることもあります

対応への自信を、社員に持たせたいと思われませんか？

ただ、「お客様を怒らせるな！」と言っても、社員は委縮するばかりです

研修後の受講者の気づき、結果

- ①日頃の対応がお客様本位ではなく、自分本位だったことに気づいた
- ②クレームを防ぐためにも、日頃からのマナーの重要性に気づいた
- ③クレームから逃げたい気持ちが減り、積極的になった

当社の特徴は、

- ①心理学をベースにしたプログラムです
- ②実習から気づき、目標へのモチベーションにつなげます

クレーム対応 研修例 3時間コース

1. クレームをチャンスに変える
・お客様満足の考え方 ・お客様の心理
・クレーム対応時の心構え
まずは、CSの考え方を学びます
クレーム対応の流れを理解します
 2. クレーム対応の実際
・初期対応のポイント ・クレーム対応の流れ
クレーム対応のためのスキルを磨きます
 3. 対応力の向上
・聴くスキルと質問スキル ・伝えるスキル
- まとめ
・本日の学び
職場で活かしている場面をイメージします

講師から一言

クレームにはお客様のニーズが隠れています
クレーム対応という一見、深刻なテーマも楽しく
学べば、モチベーションにつながります



※ 20年間、2300回の研修実績がある当社が、
御社のニーズに合わせてプランニングいたします。

株式会社office・CanDo

<http://www.office-cando.com/> info@office-cando.com

電話076-242-7970 FAX 076-242-7972



受講者の声 製造業

【平成24年 クレーム電話対応研修
(3時間): 講師 宮永満祐美】

・先生の説明は分かりやすく実習も多くあったので理解しやすかったです。今後の電話対応においては、お客様の心情を受けとめ誠意ある対応を心がけ、クレームを最小限に収め更に満足へとつなげたいです。(男性)

・時間があっという間に過ぎた研修でした。例や実習を通しての講義は大変分かりやすく、自分のできていないところを実感しやすかったです。本日は、ペアワークが多く、普段話したことの無い人と話せて楽しかったです。(女性)

・知らなかったことがたくさんあり有意義な研修でした。講師の説明が、具体例を多く取り入れたものになっていて分かりやすかったです。クレーム電話があったときは会社や自分にとってプラスとなる電話だと意識するようにし、クレーム以外の電話も相手が心地よく電話を終えられるようなやり取りを心がけたいです。(男性)