

クレーム対応研修

様々クレームを効果的に処理して、クレーム先とより親しい関係づくりを目的とした実践的でコンパクトな研修です。クレームへの基本的な対応力を身に付けたい方にお勧めです。

ねらい

業務の中でも嫌われがちなクレーム処理を宝の山に変え、自らの折衝力の向上に結びつけます。

研修の目標

1. クレーム処理の基本を押さえ、相手の感情に配慮した対応を目指します。
2. 自分自身の強み・弱みを知ることで、さらに一段高いクレーム対応力を目指します。
3. 講師や参加者との交流を通して、今後のクレーム対応力のヒントをつかみます。

研修参加の結果として

1. 実際の仕事上のクレーム対応のチェックポイントがつかめます。
2. 自身の強みを伸ばし、弱みをカバーする対応力のヒントが得られます。
3. 明日から早速使えるクレーム対応を身に付けることができます。

進め方

クレーム処理の現状を確認し、今後のクレームを考えるために、自身の仕事の遣り方から処理の仕方までを把握して今後の対応方法を学びます。

参加者同士でお互いのクレーム処理法をチェックし、チームによる相互学習方式を取りながら進行します。

講義⇒グループ討議⇒発表⇒見直しを通して、セミナー中にも自身のスキルの進歩・変化を実感することができます。

スケジュール

	9:00～12:00	13:00～17:00
1日目	1. オリエンテーション ・研修のねらいと進め方 ・クレーム上の悩みとは 2. クレームの対応 ・相手の感情への配慮とは ・スピードこそ命 ・解決への手順	3. クレームの処理 ・事実の確認 ・対象の責任範囲と対応策 ・相互コメントと振り返り 4. クレーム対応の基本/心構え ・まず聴くに徹すること ・誠意を尽くすということ 5. クレーム対応の注意点/まとめ

☆ スケジュール(プログラム)はご要望に合わせてカスタマイズが可能です。