

1人1人のクレーム対応の傾向を理解し、対人関係力をUP!

平和的解決のためのクレーム対応術

お客様の心理を理解し、効果的な対応を行うことによって、平和的な解決を目指す。

クレーム対応は、企業の利益を守るため、企業の利益を上げるだけにとどまらず、コミュニケーション能力の開発、対人理解・対人関係スキルの向上として、重要な能力であり、その結果として企業の利益を上げることに繋がります。クレームをおっしゃるお客様の心理を理解し、適切な対応能力向上と、それぞれのパーソナリティによって陥りやすい傾向を把握し対応力をアップします。また、クレームの再発防止のための対応策を学びます。

【受講頂きたい方】

- 現場でクレーム対応をされている方
- 対人関係スキルをアップしたい方
- 社内でクレーム対応を指導している方

【研修の進め方】

- クレームの捉え方（講義）
- 1人1人の傾向分析（アセスメント）
- ロールプレイングによる実践

【基本カリキュラム】

半日・1日

半日・1日	
前半	1. 現代社会における顧客満足(CS)とは ・クレームの理解 ・事前期待と現実のギャップ ・クレーム対応の心構え ・お客様の心理
	2. 対応者の自我状態 ・エゴグラムチェック ・対応の傾向と対策 ・他者からのフィードバック 3. クレーム対応のポイント ・クレーム発生から終結までの構造化 ・リレーションの構築 ・ゴールへの誘導
後半	4. 事例研修 ・グループワーク ・ロールプレイング 5. 改善意識の浸透 ・企業の姿勢 ・クレームのリスク管理
	6. クレーム対応指導 ・基本対応マニュアル ・上司としての心構え ・クレーム対応後の部下指導

【研修の特長】

- ①クレームに対する認識をプラスに変化させます。
- ②1人1人のクレーム対応の傾向と対策が明確になります。
- ③お客様の心理を理解でき、対人関係構築力がアップします。
- ④お客様にご納得いただき、ファンまたは協力者とすることができます。