クレーム対応の３つのルールをおさえる

クレーム対応基本コース

クレームへの対応の基本ルールをおさえて、個人でできるスキルの磨き方について理解します。

インターネットの普及、特にSNSの広がりによって、誰でも簡単にクレームを伝え、ネット上の空間で拡散できるようになっています。まさに、ネット空間はクレーマーの温床ともいえる状況です。また、顧客の権利意識の向上に伴い、クレームに早く正しく対応できることは、特定の部門・社員のみならず、すべての社員にとって必須のスキルです。こうした背景も踏まえて、モンスタークレーマーなど、クレームへの対応に備えることは、いまや顧客満足(CS)に加えて危機管理の一環として企業に求められている取組みであり、全社員への対応教育を徹底することが必要です。

＜本コースのねらい＞

- クレームへの対応を間違わないために、知っておくべき基本をおさえる。
- 個人としてできるスキルの磨き方について理解する。

＜コースカリキュラム＞

第1章 難しいクレームが増えている	1-1 難しいクレームが増えている背景 1-2 クレーム対応の「チャンス」と「リスク」
第2章 クレーム対応の基本姿勢と３つの“ル”	2-1 クレームを炎上させないための姿勢 2-2 クレーム対応力を高める３つの“ル”
第3章 クレーム対応の基本的な流れ	3-1 クレーム対応の３ステップ【ステップ１～２】 3-2 クレーム対応の３ステップ【ステップ３】
第4章 クレーム対応のスキルを磨く	4-1 聴き方①　4-5 書き方 4-2 聴き方②　4-6 期待の察知 4-3 話し方①　4-7 業務知識の説明 4-4 話し方②

＜概要＞

受講対象者	ビジネスパーソン全般
監　修	●株式会社日本能率協会コンサルティング
仕様	●想定学習時間：2時間 ●最短実行時間：29分 ●テスト数：1（全10問、ランダム出題）

©JMA MANAGEMENT CENTER INC 無断複製転載を禁じます