

クレーム対応実践コース

事例をとおして「リスクの側面」について考えることで、職場でクレームが起こった場合にも応用できるようになることをねらいとしています。

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>

- 事例をとおして、クレームに対する実践的な対応方法について理解する。
- 再発・未然防止のための適切な対応をおさえる。

<コースカリキュラム>

第1章 クレーム対応がめざすこと	1-1 毅然としたクレーム対応をめざす 1-2 傾聴から改善提案のプロセスを意識する 1-3 守るべきことを知って対応する 1-4 「やんわり」から「きっぱり」を使いこなす
第2章 クレーム対応の典型的な4つのケース	2-1 ケース1〈失敗例〉臨機応変と勝手な判断は違う 2-2 ケース1〈成功例〉正しいプロセスで対応する 2-3 ケース2〈失敗例〉わかりやすく説明する 2-4 ケース2〈成功例〉正確な「業務知識」で対応する ① 2-5 ケース2〈成功例〉正確な「業務知識」で対応する ② 2-6 ケース3〈失敗例〉お客様は、本当は何を期待しているか 2-7 ケース3〈成功例〉声になっていない期待を察知する 2-8 ケース4「きっぱり」と断ることも必要
第3章 再発防止と未然防止のためにできることは？	3-1 クレームを分析して再発防止・未然防止につなぐ 3-2 お客様のクレームや声から、本質的な価値に気づく



© 2015, 2020, JMAM

<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：25分 ● テスト数：1（全10問、ランダム出題）