

S06-L24

## 顧客の声はどう拾う？ クレーム対応基礎

【主な受講対象者】 中堅 ～ 管理者、リーダー

【開催日】 1日 【定員】 30人（最少開催人員：3名）

### 研修概要（研修の目的）

- ☆クレーム対応は顧客対応をするものに必須の能力です。
- ☆本コースは実際の顧客対応者を対象に、クレームを様々な視点から確認し、対応スキルの重要性に気付くことを目指します。

### 研修の期待効果

1. クレーム対応の必要性を理解する
2. クレーム対応の考え方を習得する
3. クレーム対応に必要なスキルを磨く
4. クレームの本質を見抜く力をつける

### 目次

1. クレームの重要性を理解する
  - 1) クレームとは
  - 2) クレームはマーケティングか
  - 3) モンスターはなぜ生まれたか
2. クレーム処理のプロセスを知る
  - 1) クレームの対応ステップ
  - 2) クレームへの対応姿勢
3. クレームを分類して考える
  - 1) クレームにはどのような種類があるか
  - 2) あなたの職場のクレーム・苦情は？
4. 顧客の事情と気持ちを知る
  - 1) 顧客の心理を理解しよう
  - 2) コミュニケーションの基本を見直す
5. 事例で演習してみる
  - 1) どうすればよかったのでしょうか
  - 2) モンスターになってみる
  - 3) アサーショントレーニングをしてみよう
6. 顧客の信頼を得るために
  - 1) モンスターを増やさないために
  - 2) 不満を満足に変える

**Y'sラーニング株式会社**

158-0098東京都世田谷区上用賀1-1-1-205 <http://yslearning.com>

※コース開催時間をご相談に応じます。  
 ※目次内容はご要望によりカスタマイズいたします。  
 お問い合わせ：<http://yslearning.com/>または[ukishima@yslearning.com](mailto:ukishima@yslearning.com)

