

# クレーム二次対応（電話）研修

時間

10:00～17:00

ねらい

クレームを収束するために必要な考え方を理解し、二次対応者に求められるクレーム対応スキルを身につける

時間	カリキュラム	目的
10:00	<ul style="list-style-type: none"><li>◆オリエンテーション<ul style="list-style-type: none"><li>・研修のねらいと進め方</li></ul></li><li>◆事例研究<ul style="list-style-type: none"><li>・お客さまの立場に立って考える</li></ul></li><li>◆クレーム対応における心構えを考える<ul style="list-style-type: none"><li>・クレーム発生の原理</li><li>・対応する際の心構え</li></ul></li><li>◆クレーム対応の基本プロセスを理解する<ul style="list-style-type: none"><li>・二次対応者に求められること</li><li>・一次対応者から二次対応者への引き継ぎのポイント</li><li>・クレーム時のお客さまの心理</li><li>・クレーム対応の流れとポイント</li></ul></li><li>◆対応実習1<ul style="list-style-type: none"><li>・二次対応者としての第一声</li></ul></li><li>◆対応実習2<ul style="list-style-type: none"><li>・二次対応のロールプレイング</li></ul></li><li>◆組織としてクレームを考える<ul style="list-style-type: none"><li>・悪質クレーマーへの対応</li><li>・情報共有と再発防止</li><li>・職員のストレス対策</li></ul></li><li>◆まとめ<ul style="list-style-type: none"><li>・質疑応答</li></ul></li></ul>	<p>課題のある対応事例を聞き、不満要因とお客さまの気持ちを考えることで、二次対応者として求められる心構えや対応について考える。</p> <p>事例研究を踏まえ、クレーム発生の原理や対応する際の心構えを確認する。</p> <p>スムーズに二次対応ができるように一次対応者へのヒアリングのポイントを確認する。 お客さまの心理を踏まえた対応ができるように指導する為に、実習を交えながら対応のポイントを再確認する。</p> <p>二次対応者としてふさわしい第一声となるよう練習し、第一声のみをVTR撮影し、講師よりアドバイスする。</p> <p>状況設定シートに基づいてロールプレイングを行い、二次対応者としてクレーム収束に向けた対応ができるよう実習する。</p> <p>状況に応じて、クレーマーへの対応方法、再発防止策、メンタルケアについての解説やグループワークを行い、クレームに強い組織作りを考える。</p>
17:00		