

# 電話対応クレーム研修

時間

約3時間

ねらい

- クレーム対応の心構えを理解する
- クレームの基本対応を身につける

時間	カリキュラム	目的
13:00          16:00	<ul style="list-style-type: none"><li>◆<b>オリエンテーション</b><ul style="list-style-type: none"><li>・研修のねらいと進め方</li></ul></li><li>◆<b>事例研究</b><ul style="list-style-type: none"><li>・お客様の立場に立って考える</li></ul></li><li>◆<b>クレーム対応のポイント解説</b><ul style="list-style-type: none"><li>・クレーム発生の原理</li><li>・お客様対応の流れとポイント</li><li>・対応スキルを身につける</li></ul></li><li>◆<b>対応演習</b><ul style="list-style-type: none"><li>・ロールプレイング</li></ul></li><li>◆<b>まとめ</b><ul style="list-style-type: none"><li>・質疑応答</li></ul></li></ul>	<p>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、クレーム対応の基礎となるお客さまの気持ちを理解する力を養う。</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。対応時のポイントやスキルについて実習を交えながら学ぶ。</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、お客さまの気持ちを受けた対応ができるよう実習する。</p>