

～クレーム対応研修～



Pumpkin 人材教育センター

研修の目的

- ・CSの観点から、クレームとは何なのか、その正体について習得。
- ・クレームが発生したときにどのように対応するか、その対処法をマインド面・スキル面の両面から探る。
- ・実際にあった事例などをもとに、ロールプレイングを通して、その対処法を体得する。

カリキュラム(案) 6時間の例 (時間は応相談)

●オリエンテーション	(1)研修の目的と進め方 アイスブレイク
●クレームとは何か	(1)クレームはなぜ起きるのか・クレームの正体 (2)クレームの種類・お客様のニーズ (3)お客様が要求する審理
●クレームの基本対応のポイント	(1)クレーム対応の心構え (2)対応のポイントとコツ・クレーム対応のプロセス (3)クレームの会話術 (4)クレーム未然防止のために
●実践ロールプレイング	(1)実際に職場で(店舗でショップで)発生した、または困っている事例をもとに、実践的なロールプレイングを実施。 ※受講者・講師からフィードバック
●まとめ	(1)本日の研修を振り返り、クレーム対応に向けて自身ができる目標を設定し、発表。



※カリキュラム内容は、変更になる可能性があります。