

**一般企業向け
人材育成カリキュラム
ベーシック版**

- クレーム対応研修

JMI

株式会社 日本マネジメント協会（中部）

JAPAN MANAGEMENT INSTITUTE

〒464-0075 名古屋市千種区内山3-10-17 今池セントラルビル4F

TEL 052-745-6010 FAX 052-732-0010

MAIL jmi.145@aioros.ocn.ne.jp URL <http://www.jmi-web.co.jp>

クレーム対応研修

研修目的

クレーム発生の要因を理解し、早期解決のための効果的な対応法を理解します。また、自職場の具体的な未然防止法を考え危機管理意識を養います。

研修内容

対象者：一般社員～監督者

	内 容
9:00	開講 オリエンテーション 1. クレーム対応の基本 ～顧客サービスの満足度を高めるために、クレーム対応のスキルアップの必要性を考える～ 1) クレーム対応に対する基本姿勢を確認する 2) 迅速で的確なクレーム対応の必要性を理解する 3) 個人目標の設定
12:00	2. クレームの発生メカニズムを理解する ～クレームの発生要因と事例を知り、知っておくべき対応法の基本を確認する～ 1) クレーム発生の要因 2) クレームと苦情の違い 3) 基本サービスと付加サービス 4) 他団体の取り組み事例に学ぶ 5) 振り返り
13:00	3. ピンチをチャンスに変える対応法を身につける ～クレームの実例から原因を分析し、顧客と社員の双方の心理を理解した効果的な対応法を理解する～ 1) 事例研究 2) 顧客心理を考える(含:タイプ分け) 3) 対応法をロールプレイで確認する 4) 振り返り
16:30	4. 未然防止のための接遇スキルを磨く ～クレームの発生を未然に防ぐために、コミュニケーションスキルの基本を確認する～ 1) 信頼関係の築き方(身だしなみ・表情など) 2) 相手の真意を汲み取る話の聴き方(傾聴) 3) 誠意を伝える意見の伝え方 4) 実習および振り返り
	5. 実行宣言 ～研修内容を振り返り、今後に向けて実行宣言を行う～ 1) 実行宣言(プレゼンテーション)

閉講