

ハードクレーム対応研修

～ カスタマーハラスメント対応 ～

1. 研修の目的

対象者：一般職員～管理・監督者

ハードクレームと通常のクレームでは対応が若干異なります。ハードクレームを申し立てる人の特性・要望を理解し、二次対応者としてどのようにクレームを収めていくのか、その手法を学び、臆せず適切に対応できる事を目指します。

2. 研修内容

	内 容
9:00	1. 自身のハードクレーム対応力を振り返る 【講義・ペアワーク】 1) 過去、対応に苦慮した「ハードクレーム」 2) 自身が対応者として行った対応とは？ 3) ハードクレームの要因を考える
	2. ハードクレームが発生するメカニズムとは 【講義】 1) 一般的なクレームとハードクレームの違い 2) クレームを申し立てる人の種類とその傾向 3) ハードクレーム申立者を理解する ■ 自分は常に「正」と考える申立者 ■ 何故感情的に怒っているのか？ ～怒りの発生メカニズム～ ■ 怒りがコントロール出来ない申立者 ～注意すべき申立者の「怒り」～
12:00	3. クレーム対応の基本を再確認する 【講義】 1) 初期対応（一次クレーム）→二次対応（二次クレーム） 2) 初期対応の重要性 ～ハードクレームに発展させないために必要なこと
13:00	4. ハードクレームに対応するために必要なスキル 【講義・ペアワーク・グループワーク】 1) 自分の考えを上手に伝えるトレーニングワーク ～合意形成ゲームで学ぶ～ 2) 表現力のスキルアップ ■ 言いにくいことを伝える・依頼する「クッション言葉」 ■ 相手の信頼を得る「相槌言葉」 ■ 上手に切り返す「応酬話法」 ■ win-win を築く「アサーティブコミュニケーション」スキル
	5. ロールプレイングでスキルの確認・定着
16:30	6. 総括 【講義・ペアワーク】 1) 本研修で学んだこと ～明日から自分が出来る事を考える～