

クレーム二次対応研修

対象者：中堅職員～管理者

1. 研修の目的

本研修では、クレームの初期対応者からエスカレーションされた案件に対し、二次対応者として適切にクレームを収束させるためのスキルを身につけます。

2. 研修内容

	内 容
3 時間	1. 自身の二次対応体験を振り返る 【講義・ペアワーク】 1) 過去、行った二次対応でうまく収束できた／出来なかった内容は？ 2) 二次対応者の役割とは？ 2. クレーム対応に関する再確認 【講義】 1) クレームを申し立てる人の種類とその傾向 2) 二次クレームに発展する理由とは？ 3) 二次対応者として押さえるべき 2 つの要求 3. 二次対応者としてのエスカレーション対応 【講義】 1) 一次対応者からの引継ぎ 2) 怒りの原因を理解する ～自分は常に「正」と考える申立者～ 3) 二次対応のステップ 4. 二次対応で収束させるために役立つスキル 【講義・ペアワーク】 1) 二次対応者として気をつけるべきマナーとルール 2) 「クッション言葉」と「相槌言葉」 3) 使ってはいけない NG 言葉 5. ハードクレーム化してしまった時の対応 【講義・ペアワーク】 1) ハードクレームのサインとは？ 2) 誠意をもった「傾聴」から誠意をもった「切り上げ」へ 3) こんな時、どう伝えるか？ ～ロールプレイング～ 5. 総括 【講義】