

「電話対応・クレーム処理研修」カリキュラム

研修の内容

◆受講される方やご担当者様のお悩み

- 「電話でのクレーム対応の経験があまりないので、基礎を身に付けたい」
- 「感情的になっている相手の上手な対応方法や話し方のポイントを学びたい」
- 「2次クレームを引き起こさないような、落ち着いた対応の方法を知りたい」

【対象者】

- ・電話でのクレーム対応の質を向上したい方
- ・クレームの可能性のある電話窓口の担当をなさる方

13:00	1. クレーム電話の対処法	クレームが起きる原因を理解する ①価値観・意識の差 ②求めるものと提供するものの差 ③商品に関する知識の差 ④「当たり前」と思う常識の差
14:00	2. 誠意が伝わる態度・姿勢 (実践)	態度のポイント ①客観的に自分を知る(自分の声を録音し聴く) 聴き方のポイント 誠意が伝わる言い回し ①好印象を与える話し方(クッション用語)
15:00	3. 実践ケーススタディ (ロールプレイ)	①お客さま役と対応者役の2人に分かれロールプレイング ・お客さまは設定された役柄で演技 ②ロールプレイングの振り返り ・お客さまとして「クレームを言いながら感じたこと」 「どのような対応ならば、許せるか／腹が立つか」等
16:00	4. 講師からフィードバック	①お客さまの立場で考えることで、客観的に評価ができる ②対応練習を繰り返すことで、「冷静な判断力」と「問題解決力」 が身に付く
	5. まとめ	研修の振り返り
17:00	研修終了	アンケート

使用テキスト オリジナルテキスト

持ち物 録音機能が付いた携帯電話、スマートホン、ボイスレコーダーなど

※研修の項目が状況により内容の変更もあり