

～ クレーム対応研修 ～

対 象	営業パーソン、顧客対応担当者
目 的	「ガス抜きする」「謝りつづけておさまるのを待つ」といったレベルではなく、しっかり堂々と顧客と対峙し、クレームを解決へと導くための、考え方・心理の汲み取り方・声のかけ方・戦略と具体的な対応ステップを学びます。
特 徴	<ul style="list-style-type: none"> ・ 厳しいクレームを受けている担当者の様子をビデオで見て、その受け答えや対応を具体的に検証するという、リアルなケーススタディがあります。 ・ クレーム対応スクリプト（台本）が用意されており、これを簡単にカスタマイズすることで明日からすぐに使えます。

【プログラム例】

10:00	オープニング	研修の目的や、内容・進行について
10:10	1. クレーム対応の心構え	<ul style="list-style-type: none"> ・ 7つの間違った考え方 ・ 解決に近づける、クレームの捉え方 【グループワーク】
11:10	2. クレームの本質	<ul style="list-style-type: none"> ・ なぜクレームは発生するのか ・ クレームと顧客満足の関係 ・ 「怒り」は、感情のフタである。 ・ クレームの解決。5つのパターン。 【個人作業 → グループワーク】
12:30	昼食	
13:30	3. クレーム対応のステップ	<ul style="list-style-type: none"> ・ ラポールを形成する ・ 心理と真意を汲み取る ・ 提案する 【個人作業 → グループワーク】
14:50	4. ケーススタディ	<ビデオ視聴> ある外車ディーラーにおいて、営業担当者がクレーム対応している様子を見て、顧客の心理やどのように対応すべきかを考えます。 【個人作業 → グループワーク → 発表】
16:20	5. クレーム対応・スクリプト	<ul style="list-style-type: none"> ・ クレーム対応の基本スクリプト（台本） ・ 効果的なフレーズ ・ クレーム対応の「さしすせそ」 【グループワーク】
16:50	講評・まとめ	(17:00 終了予定)