

クレームに対する苦手意識を払拭して積極的に克服する！！

クレーム対応力を高めるための研修

◆あなたの組織やチームには、こんな上司や部下はいませんか？

- クレーム対応は、顧客満足の一環であるという認識を持っていない。
- クレームに対して迅速な対応ができない。ずるずると時間をかけてしまう。
- クレームが発生した原因を追究しない。また同じようなクレームを起こしてしまう。
- クレームの再発防止のために、具体的な改善策が見出せない。中途半端な対策で終わる。
- その場しのぎの不十分なクレーム対応を行い、クレームを拡大させてしまう。
- 上司に対して、クレームを報告しない。握りつぶす。
- 部下からクレームに関する報告があがると嫌な顔をして、逃げたり知らぬふりをする。
- 部下からクレームに関する報告があがると部下を責めたり、感情的になって怒り出す。
- 部下のクレーム対応に対して、上司が後になって文句を言ったり、部下の悪口を言う。
- 部下のクレーム電話に関する意識が低く、上司が気づかない。
気づいても知らぬふりをするか、または逃げる。
- 部下に対してクレーム対応のアドバイスや指示ができない。
- 部下のクレームに対して責任を取ろうとしない。責任回避をする。

1. クレームを拡大させる

迅速で的確な対応ができない。必要以上に時間をかけて、更に首をかき上げるような対応によって、顧客から信頼をなくす。

周囲の反応 なんでそんな対応しかできないの？

2. また同じクレームを発生させる

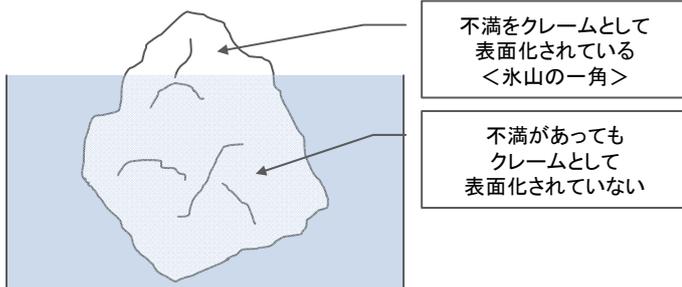
違う顧客でも同様なクレームが発生する。
ひどい場合は、同じ顧客において似たようなクレームが起こる。
再発防止策が甘すぎる。

周囲の反応 なんでそのような再発防止策しかできないの？

3. 顧客や取引先から見捨てられる

顧客からのリピート化につなげることができない。
顧客を失い前年割れするので、会社に大きな損害をもたらす。
うやむやにしてクレームを見える化できない。

周囲の反応 なんでクレームをうやむやにするの？



発生しているクレームは氷山の一角である

積極的なクレーム対応への気持ちが弱いと、クレームを顕在化する努力をしないと、クレームを言ってくれる顧客や取引先に感謝の気持ちがないと、

商売やビジネスの拡大はあり得ない！！

シニアコンサルタント 喜田 洋



【略歴】

関西学院大学 商学部 卒業

沖電気工業株式会社に入社。

株式会社林企業経営研究所に入社。

クライアント企業への経営コンサルティング、官公庁に対するアドバイジング・調査・研究に従事。

スターバックスコーヒージャパン株式会社に入社。関西エリアの立ち上げ、北陸エリアの戦略的出店にプレイングマネージャーや地区責任者として関わる。平成13年度地区責任者 MVPに選出される。責任者として数多くのクレームに実際に対応する。

三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株)に入社。組織人事戦略部(大阪)シニアコンサルタント就任、現在に至る

【主な研修実績】

A社(高級呉服宝石販売業)

- 店長・地区責任者研修(クレーム対応含む)

B社(菓子製造小売業)

- 店長研修(クレーム対応含む)

C社(バイオ関連サービス業)

- マナー研修、クレーム対応研修

D全国連合会、地方ブロック(サービス業)

- クレーム対応強化研修

同東北ブロック、北海道ブロック、北陸ブロック

- クレーム対応研修

E社:大手パチンコメーカー直営店

- クレーム対応力強化研修

当社スケッチセミナー登壇

- クレーム対応力を高める7つのポイント

クレーム対応に対する苦手意識を払拭するためには・・・

まず、①クレームに対する苦手意識や嫌なものという意識を払拭して、積極的な心構えを持つこと、そして、②クレーム対応に必要なスキルを再確認して、最後に、③クレーム対応がうまくなるための7つのポイントをマスターする。

①クレームに対する積極的な心構えを持つ

1. クレームは顧客からの重要な情報源
2. クレームをありがたいと思えるか
3. クレームは取引拡大のチャンス、信頼を売る
4. 試されていると考えられるか

②クレーム対応に必要なスキル

1. 聴く力: 傾聴力+承認+受容+要約+共感
2. 話す力: 質問力

③クレーム対応がうまくなる7つのポイント

1. 全体の流れ・ステップ・シナリオをイメージする
2. 顧客の心理を理解する
3. 初期対応が勝負どころ
4. 原則は迅速対応、しかし時間をかけるケースも
5. 顧客の言い分と現場(部下)の言い分を客観的に把握する
6. 顧客に納得してもらおう解決策その1: 複数の代案を用意する
7. 顧客に納得してもらおう解決策その2: 顧客にNoと感じさせない対応方法

お問い合わせから企画提案までお気軽にお問い合わせください

組織人事戦略部(大阪) 喜田、蒲田、高木、杵本(すぎもと)

※初回のご対応には費用がかりません。

Phone: 06-7637-1340

E-mail: web-toiawase-c@murc.jp

URL: <http://www.murc.jp>

ホームページは

三菱UFJ研修 インストラクター喜田洋

検索



三菱UFJリサーチ&コンサルティング

MUFG

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

〒530-8213 大阪市北区梅田2-5-25 ハービスOSAKA