

クレーム対応研修(管理監督職向け)

研修の 目的

- ① 発生したクレームに対応する基本手順を改めて学ぶことで初期対応の重要性を再認識するとともに、組織全体でクレームに対応する意識を醸成します。
- ② 上司として、部下が対応しきれない場合の対応方法や考え方を身に付けます。

■主な内容(標準時間:3~4時間)

項目	内容
◆オリエンテーション	・研修の目的と進め方
1. クレーム対応能力の必要性	・クレームの現状 ・対応困難なクレームの傾向 ・カスタマーハラスメント
2. クレームの基本再理解と手順ルール	・なぜクレーム対応が上手くいかないのか？ ・クレームの種類、判別の手がかり ・クレームの初期対応の5つのポイントと3つの基本スキル
3. ケース別クレーム対応のポイント	・当方にミスや不手際がある場合 ・相手に非がある場合 ・相手が感情的になっている場合
4. 上司としての対応の仕方	・部下の対応で大きくなってしまったクレーム ・たらい回しになったクレーム ・悪質(暴力等)なクレーム ・対応に困った経験の共有とロールプレイング
5. 管理監督者に求められるクレーム対応	・組織的なクレーム対応体制の構築 ・クレームの要因分析・改善と再発防止 (具体的な対応力の強化) ・記録の重要性
◆研修のまとめ	・まとめと質疑応答

お問い合わせ・ご相談

株式会社 学宣

03-6205-5691 uketsuke_sougou@gakusen.co.jp

(管理コード) 241112-0002